

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SPA CON MÉTODOS  
ANCESTRALES EN LA LAGUNA DE CUICOCHA, CANTÓN COTACACHI,  
PROVINCIA DE IMBABURA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA**

**AUTORA: KAREN VANESSA HARO RUIZ**

**DIRECTORA: Dra. SORAYA RHEA**

**Ibarra, Febrero de 2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Ciudad de Cotacachi, al ser conocida como un ente turístico carece de un lugar destinado a la relajación combinado con los saberes ancestrales, por esta razón se considera necesaria la realización de este proyecto para determinar la viabilidad en la creación de un Spa con métodos ancestrales en la Laguna de Cuicocha del Cantón Cotacachi provincia de Imbabura. Mediante un Estudio de Mercado se establece la oferta, demanda, precio, características del servicio, promoción y publicidad siendo aspectos importantes al momento de poner en marcha el proyecto. De acuerdo con la investigación realizada se demuestra que los centros destinados a la relajación en el sector no cuentan con características similares al del presente proyecto además no cubren la demanda que generan los turistas es por eso que se determina la existencia de demanda insatisfecha, a su vez se presenta un estudio técnico, en el cual se especifica la ubicación del Spa, su tamaño, sus servicios, su capacidad instalada y la inversión total, se efectuó un análisis económico financiero que permitió analizar los indicadores demostrando un escenario positivo, dando seguridad y confianza a los inversionistas, a través de la propuesta organizacional que se presentó la filosofía empresarial por medio de la misión, visión, políticas y valores se analizan los impactos económicos, sociales y ambientales demostrando resultados positivos, lo cual demuestra que la puesta en marcha el Spa no causará ningún tipo de inconsistencia en el sector. Por último se presenta las conclusiones y recomendaciones necesarias para la implementación del presente proyecto.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Cotacachi City being known as a tourist entity, lacks a place for relaxation combined with ancestral knowledge. For this reason, it is considered necessary to carry out this project to determine the feasibility of creating a Spa with ancestral methods in the Cuicocha Lake in Cotacachi province of Imbabura. Through a Market Study establishes the supply, demand, price, characteristics of the service, promotion and advertising being important aspects at the moment of starting the project. According to the research carried out, it is shown that the centers for relaxation in the place do not have characteristics similar to the present project, and they do not cover the demand generated by the tourists. This is why the existence of unsatisfied demand is determined. Once a technical study is presented, which specifies the location of the Spa, its size, its services, its installed capacity and total investment, an economic financial analysis was carried out, which allowed analyzing the indicators demonstrating a positive scenario, giving security and confidence to the investors, through the organizational proposal that presented the business philosophy through the mission, vision, politics and values are analyzed the economic, social and environmental impacts demonstrating positive results which shows that the implementation of the Spa will not cause any kind of inconsistency in the place. Finally, the conclusions and recommendations necessary for the implementation of this project are presented.

### AUTORÍA

Yo, Karen Vanessa Haro Ruiz portadora de la cedula de ciudadanía N° 100365443-9, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SPA CON MÉTODOS ANCESTRALES EN LA LAGUNA DE CUICOCHA, CANTÓN COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que no ha sido presentado previamente para ningún grado, ni calificación profesional y se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Karen Vanessa Haro Ruiz

100365443-9

### CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado, con el tema: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SPA CON MÉTODOS ANCESTRALES EN LA LAGUNA DE CUICOCHA, CANTÓN COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA”** presentado por la señorita Haro Ruiz Karen Vanessa para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, doy fe de que dicho trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de Septiembre de 2017.



Dra. Soraya Rhea

Directora



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.**

Yo, **Haro Ruiz Karen Vanessa** con cedula de ciudadanía N° 100365443-9, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN SPA CON MÉTODOS ANCESTRALES EN LA LAGUNA DE CUICOCHA, CANTÓN COTACACHI, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Karen Vanessa Haro Ruiz

100365443-9

Ibarra, a los 15 días del mes de septiembre de 2017



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100365443-9
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Haro Ruiz Karen Vanessa
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cotacachi, Barrio El Ejido
<b>EMAIL:</b>	vanessita_1593@hotmail.com
<b>TELÉFONO FIJO Y MÓVIL:</b>	062 915 008/ 0979537359

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	"Estudio de Factibilidad para la creación de un Spa con Métodos Ancestrales en la Laguna de Cuicocha, Cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura"
<b>AUTORA:</b>	Karen Vanessa Haro Ruiz
<b>FECHA:</b>	15 de Septiembre de 2017
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dra. Soraya Rhea

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Haro Ruiz Karen Vanessa con cedula de ciudadanía N° 100365443-9, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 15 días del mes de Septiembre de 2017.

LA AUTORA



Haro Ruiz Karen Vanessa

100365443-9



## *DEDICATORIA*

*Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para seguir adelante a pesar de las adversidades y alcanzar mis metas, a mi abuelita por estar siempre brindándome su apoyo y paciencia para con su ejemplo enseñarme a ser la mujer luchadora que hoy en día soy, a mi madre por el esfuerzo que hizo para sacarme adelante.*

*A mi novio Alex Tutillo quien con su apoyo y palabras de aliento ha sabido guiarme, a mi hija Amelia Tutillo Haro quien ha sido fuente de motivación e inspiración, ambos brindándome su amor más puro e incondicional.*

*A mis amigas y amigos quienes formaron parte de mi vida durante estos cinco años dentro y fuera de las aulas, dándome ánimos y apoyo en los momentos que mas lo necesite.*

*VANESSA HARO*

## *AGRADECIMIENTO*

*Agradezco sobre todo a Dios por darme fuerza para seguir día a día luchando a pesar de los obstáculos que se han presentado en mi vida y haber concluido una etapa más en ella.*

*A mi familia en especial a mi abuelita y a mi madre que con sus consejos, amor y paciencia han sabido guiar mi camino, a mi novio y mi hija que gracias a ellos estoy en pie cada día brindándoles mi amor y esfuerzo por ser cada vez mejor.*

*A mi querida Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en donde he compartido tantos gratos momentos hoy plasmados en recuerdos, a mi Directora de Tesis Dra. Soraya Rhea por compartir sus conocimientos en este proyecto.*

*VANESSA HARO*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
RESUMEN EJECUTIVO .....	II
EXECUTIVE SUMMARY .....	III
AUTORÍA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	VII
<i>DEDICATORIA</i> .....	IX
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	X
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	XI
ÍNDICE DE TABLA .....	XXIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XXX
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	XXXI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XXXI
PRESENTACIÓN.....	XXXII

JUSTIFICACIÓN .....	XXXIV
OBJETIVOS .....	XXXV
CAPÍTULO I .....	37
1 Diagnóstico situacional.....	37
1.1 Antecedentes:.....	37
1.2 El Problema.....	39
1.3 Objetivo del Diagnóstico .....	39
1.4 Objetivos Específicos.....	39
1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA .....	40
1.6 Variables diagnósticas .....	41
1.7 Indicadores.....	41
1.8 Análisis de las Variables Diagnóstica.....	42
1.8.1 Antecedentes Históricos.....	42
1.8.2 Ubicación Geográfica .....	43
1.8.3 Aspectos Culturales .....	44
1.8.4 Aspecto Socio Demográfico .....	46
1.8.5 Situación Económica .....	48
1.8.6 Situación Turística .....	50

1.9 Construcción de la matriz AOOR .....	51
1.9.1 ALIADOS .....	51
1.9.2 Oponentes .....	51
1.9.3 Oportunidades .....	52
1.9.4 Riesgos .....	52
1.10 Determinación de la Oportunidad de Inversión.....	52
CAPÍTULO II .....	54
2. Marco Teórico.....	54
2.1 Objetivo General:.....	54
2.2 Aspectos específicos del proyecto .....	54
2.2.1 Spa.....	54
2.2.2 Ventajas de un spa .....	54
2.2.3 Servicios que presta un spa .....	55
2.2.4 Medicina ancestral .....	56
2.3 Estudio de Mercado .....	57
2.3.1 Mercado .....	57
2.3.2 Segmentación de mercado .....	58
2.3.3 Oferta .....	58

2.3.4 Demanda .....	59
2.3.5 Servicio .....	59
2.3.6 Precio .....	59
2.3.7 Publicidad .....	60
2.3.8 Promoción .....	60
2.4 Estudio Técnico .....	60
2.4.1 Macro localización.....	61
2.4.2 Micro localización .....	61
2.4.3 Infraestructura física .....	61
2.4.4 Maquinaria y Equipo.....	61
2.4.5 Inversiones .....	62
2.4.6 Capital humano .....	62
2.5 Estudio financiero .....	62
2.5.1 Contabilidad.....	63
2.5.2 Gastos administrativos y de venta.....	63
2.5.3 Ingresos operacionales .....	64
2.5.4 Depreciaciones .....	64
2.5.5 Presupuesto .....	64

2.5.6 Financiamiento.....	65
2.6 Estados financieros .....	65
2.6.1 Estado situación financiera .....	65
2.6.2 Estado de resultados integrales .....	66
2.6.3 Estado de flujo de efectivo.....	66
2.6.4 Estado de cambio en el patrimonio .....	66
2.6.5 Notas a los estados financieros .....	67
2.6.6 Valor actual neto (VAN).....	67
2.6.7 Tasa interna de retorno (TIR) .....	67
2.6.8 Relación beneficio-costos.....	68
2.6.9 Periodo de recuperación.....	68
2.6.10 Punto de equilibrio .....	68
2.7 Estructura organizacional.....	69
2.7.1 Empresa.....	69
2.7.2 Importancia de la empresa .....	69
2.7.3 Clasificación de la empresa .....	70
2.7.4 Misión .....	70
2.7.5 Visión.....	71

2.7.6 Políticas.....	71
2.7.8 Organigrama .....	71
2.7.9 Manual de funciones .....	72
2.7.10 RUC .....	72
2.8 Impactos.....	73
2.8.1 Clasificación de impactos .....	73
CAPÍTULO III.....	74
3 Estudio de mercado.....	74
3.1 Introducción .....	74
3.2 Objetivo General:.....	74
3.3 Objetivos Específicos.....	74
3.4 MATRIZ DE RELACIÓN DE ESTUDIO DE MERCADO .....	75
3.5 Variables Diagnósticas.....	76
3.6 Indicadores.....	76
3.7 Identificación del Servicio .....	77
3.8 Identificación de la población y cálculo de la muestra. ....	78
3.8.1 Identificación de la población.....	78
3.8.2 Cálculo de la Muestra .....	79



3.9 Técnicas de Investigación .....	80
3.10 Tabulación y análisis de datos. ....	81
3.11 Oferta .....	91
3.11.1 Análisis de la Oferta.....	91
3.11.2 Determinación de la Oferta .....	91
3.11.3 Proyección de la Oferta.....	91
3.12 Demanda .....	92
3.12.1 Análisis de la Demanda .....	92
3.12.2 Determinación de la Demanda Actual .....	92
3.12.3 Proyección de la Demanda.....	93
3.12.4 Demanda a Satisfacer.....	94
3.13 Precio .....	94
3.13.1 Análisis del precio.....	94
3.13.2 Proyección del precio.....	95
3.14 Estrategias de Comercialización .....	95
3.14.1 Precio .....	95
3.14.2 Publicidad .....	96
3.14.3 Promoción .....	96

3.14.4 Plaza.....	96
3.14.5 Servicio .....	97
3.15 Conclusiones del estudio de mercado .....	97
CAPÍTULO IV.....	99
4. Estudio técnico.....	99
4.1 Objetivo General .....	99
4.2 Objetivos Específicos.....	99
4.3 Localización .....	100
4.3.1 Macro Localización .....	100
4.3.2 Micro Localización .....	101
4.3.3 Factores de Localización.....	103
4.4 Ingeniería del proyecto .....	105
4.4.1 Distribución de la Planta .....	105
4.4.2 Distribución espacial de la Planta .....	107
4.4.3 Plano de distribución del Spa.....	107
4.5 Capacidad utilizada.....	108
4.6 Proceso para la Prestación del Servicio .....	109
4.6.1 Flujogramas de Servicios.....	110

4.7 Requerimiento del Equipo .....	114
4.8 Inversión Fija .....	116
4.8.1 Infraestructura .....	116
4.8.2 Equipo .....	116
4.8.3 Muebles y enseres .....	116
4.8.4 Equipo de Cómputo .....	118
4.8.5 Equipo de Oficina .....	118
4.8.6 Resumen de Inversiones en Propiedad, Planta y Equipo .....	118
4.9 Inversiones Diferidas .....	119
4.10 Capital de Trabajo .....	119
4.10.1 Insumos Directos .....	119
4.10.2 Insumos Indirectos .....	120
4.10.3 Sueldo Personal Operativo .....	120
4.10.4 Sueldo Personal Administrativo .....	120
4.10.5 Otros Gastos .....	120
4.11 Inversión Total .....	122
4.12 Financiamiento .....	123
CAPÍTULO V .....	124

5. Estudio Financiero .....	124
Objetivo General:.....	124
5.1 Determinación de Ingresos .....	124
5.2 Determinación de Egresos .....	125
5.2.1 Costos de Operación .....	126
5.3.1 Insumos Directos .....	126
5.3.2 Proyección de los Insumos Directos .....	126
5.2.3 Sueldo Personal Operativo.....	127
5.2.4 Proyección de Sueldo Personal Operativo .....	128
5.2.5 Insumos Indirectos .....	129
5.2.6 Otros Gastos.....	129
5.3 Gastos Administrativos .....	131
5.3.1 Gasto Sueldos Administrativos.....	131
5.3.2 Gasto Suministros de Oficina .....	132
5.4 Gasto de Ventas .....	133
5.5 Gasto Financiero .....	134
5.6 Depreciación .....	135
5.6.1 Resumen de las Depreciaciones.....	137

5.7 Amortización de Activos Diferidos .....	138
5.8 Estado de Situación Financiera Inicial.....	138
5.9 Estado de Resultados Integrales.....	139
5.10 Flujo de Caja Proyectado .....	141
5.11 Análisis Financiero .....	143
5.11.1 Costo de Oportunidad .....	143
5.11.2 Tasa de Rendimiento Medio .....	144
5.11.3 VAN.....	145
5.11.4 TIR .....	146
5.11.5 Relación Costo Beneficio .....	147
5.11.6 Tasa de Rendimiento Beneficio Costo TRBC .....	148
5.11.7 Periodo de Recuperación .....	149
5.11.8 Punto de Equilibrio .....	150
5.11.9 Resumen de los Indicadores Financieros .....	152
CAPÍTULO VI.....	154
6. Propuesta Organizacional .....	154
6.1 Objetivo General.....	154
6.2 Razón Social .....	154

6.3 Eslogan Empresarial .....	155
6.4 Filosofía Empresarial .....	155
6.4.1 Misión .....	155
6.4.2 Visión .....	155
6.4.3 Principios y valores .....	155
6.4.4 Políticas .....	156
6.5 Estructura Organizacional .....	157
6.6 Código de Ética de Ancestral Lake Spa .....	160
6.7 Reglamento Interno de Ancestral Lake Spa .....	160
6.8 Flujograma de Procedimientos .....	160
6.9 Guía de Funciones .....	164
6.10 Aspecto Legal .....	170
6.10.1 Registro Único de Contribuyente .....	170
6.10.2 Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos .....	170
6.10.3 Patente Municipal .....	171
CAPÍTULO VII .....	172
7. Impactos .....	172
7.1 Objetivo General: .....	172

7.2 Análisis de Impactos .....	172
7.3 Impacto Económico .....	173
7.3.1 Análisis del Impacto Económico .....	173
7.4 Impacto Social .....	174
7.4.1 Análisis Impacto Social .....	174
7.5 Impacto Ambiental.....	175
7.5.1 Análisis Impacto Ambiental .....	175
7.6 Impacto General.....	176
7.6.1 Análisis General.....	176
CONCLUSIONES:.....	177
RECOMENDACIONES:.....	179
Bibliografía .....	180
Linkografía.....	183
ANEXOS .....	184
ANEXO N° 1: .....	185
ANEXO N° 2: .....	188
ANEXO N° 3: .....	193
ANEXO N° 4: .....	210

ANEXO N° 5: .....	213
-------------------	-----

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1: Matriz de Relación Diagnóstica .....	40
Tabla N° 2 Indicadores del Diagnóstico .....	41
Tabla N° 3: Datos generales de la parroquia.....	42
Tabla N° 4: Población Total por Género .....	44
Tabla N° 5: Tipo de Vivienda.....	47
Tabla N° 6: Actividades Económicas .....	48
Tabla N° 7: Tipo de Turismo en Cotacachi.....	50
Tabla N° 8: Turistas nacionales y extranjeros en el año 2016 .....	51
Tabla N° 9: Clasificación de la Empresa .....	70
Tabla N° 10: Matriz de Relación de Estudio de Mercado .....	75
Tabla N° 11: Ingreso de turistas a la laguna de Cuicocha (año 2016) .....	78
Tabla N° 12: Total de Turistas.....	79
Tabla N° 13: Porcentaje de Personas Encuestadas.....	80
Tabla N° 14: Conocimiento acerca de la Laguna .....	81
Tabla N° 15: Frecuencia de visita.....	82



Tabla N° 16: Inversión en cuidado personal .....	83
Tabla N° 17: Visitas a un Spa .....	84
Tabla N° 18: Frecuencia de visita .....	85
Tabla N° 19: Beneficios .....	86
Tabla 20: Aceptación del Spa .....	87
Tabla N° 21: Servicios a ofertarse .....	88
Tabla N° 22: Medios de Información .....	89
Tabla N° 23: Precios .....	90
Tabla N° 24: Oferta de Servicios Similares .....	91
Tabla N° 25: Proyección de la Oferta .....	92
Tabla N° 26: Cálculo del porcentaje para la Demanda .....	93
Tabla N° 27: Cálculo de la Demanda Actual .....	93
Tabla N° 28: Proyección de la Demanda .....	93
Tabla N° 29: Demanda a Satisfacer .....	94
Tabla N° 30: Fijación del Precio.....	95
Tabla N° 31: Proyección del Precio .....	95
Tabla N° 32: Distribución espacial de la planta.....	107
Tabla N° 33: Capacidad a atender.....	108

Tabla N° 34: Capacidad a atender según la aceptación. ....	109
Tabla N° 35: Simbología de operaciones .....	110
Tabla N° 36: Servicio de Baños de vapor medicinal .....	114
Tabla N° 37: Servicio de Tratamientos faciales con barro.....	115
Tabla N° 38: Equipo para la piscina .....	115
Tabla N° 39: Equipo para los servicios del Spa.....	116
Tabla N° 40: Muebles y Enseres de Oficina .....	117
Tabla N° 41: Muebles y Enseres Sala Limpias Shamánicas.....	117
Tabla N° 42: Muebles y Enseres Sala Tratamientos Faciales con barro .....	117
Tabla N° 43: Muebles y Enseres Sala de Masajes con Piedras calientes .....	117
Tabla N° 44: Muebles y Enseres Piscina .....	117
Tabla N° 45: Equipo de Cómputo.....	118
Tabla N° 46: Equipo de oficina.....	118
Tabla N° 47: Resumen de Inversiones Fijas .....	118
Tabla N° 48: Gastos de Constitución.....	119
Tabla N° 49: Insumos Directos .....	119
Tabla N° 50: Insumos Indirectos .....	120
Tabla N° 51: Sueldo Personal Operativo .....	120

Tabla N° 52: Sueldo Personal Administrativo .....	120
Tabla N° 53: Suministros de Oficina .....	121
Tabla N° 54: Suministros de Aseo .....	121
Tabla N° 55: Servicios Básicos.....	121
Tabla N° 56: Publicidad.....	122
Tabla N° 57: Resumen de Capital de Trabajo.....	122
Tabla N° 58: Inversión Total .....	122
Tabla N° 59: Financiamiento .....	123
Tabla N° 60: Ingresos proyectados de los servicios del Spa.....	125
Tabla N° 61: Proyección de Insumos Directos .....	127
Tabla N° 62: Tasa de Crecimiento del Salario Básico Unificado.....	128
Tabla N° 63: Sueldo Personal Operativo .....	128
Tabla N° 64: Proyección de Sueldos Personal Operativo.....	128
Tabla N° 65: Proyección de Insumos Indirectos.....	129
Tabla N° 66: Proyección de los Materiales de Aseo y Limpieza.....	130
Tabla N° 67: Costos Proyectados de los Servicios Básicos.....	130
Tabla N° 68: Gasto Sueldos Administrativos .....	131
Tabla N° 69: Proyección Sueldo Personal Administrativo .....	131

Tabla N° 70: Proyección Gasto Sueldos Administrativos .....	132
Tabla N° 71: Proyección Gasto Suministros de Oficina.....	133
Tabla N° 72: Proyección Gasto de Ventas.....	134
Tabla N° 73: Datos del Crédito.....	134
Tabla N° 74: Tabla de Amortización del Crédito .....	134
Tabla N° 75: Resumen del Pago Anual de la Deuda .....	135
Tabla N° 76: Activos a Depreciar .....	135
Tabla N° 77: Depreciación del Edificio .....	136
Tabla N° 78: Depreciación del Equipo .....	136
Tabla N° 79: Depreciación Muebles y Enseres .....	137
Tabla N° 80: Depreciación Equipo de Cómputo 1.....	137
Tabla N° 81: Depreciación Equipo de Cómputo 2.....	137
Tabla N° 82: Resumen de Depreciaciones.....	137
Tabla N° 83: Amortización de Activos Diferidos.....	138
Tabla N° 84: Estado de Situación Financiera Inicial .....	139
Tabla N° 85: Estado de Resultados.....	140
Tabla N° 86: Impuesto a la Renta 2017 .....	141
Tabla N° 87: Estado de Flujo de Caja Proyectado.....	142

Tabla N° 88: Valor en Libros .....	143
Tabla N° 89: Costo de Oportunidad.....	143
Tabla N° 90: Cálculo del VAN .....	145
Tabla N° 91: VAN con tasa inferior .....	146
Tabla N° 92: VAN con tasa superior .....	146
Tabla N° 93: Relación Costo Beneficio .....	148
Tabla N° 94: Flujos netos de la inversión .....	149
Tabla N° 95: Datos para el cálculo del punto de equilibrio en cantidades.....	150
Tabla N° 96: Resumen de los Indicadores Financieros .....	152
Tabla N° 97: Parámetros de Medición.....	172
Tabla N° 98: Impacto Económico .....	173
Tabla N° 99: Impacto Social .....	174
Tabla N° 100: Impacto Ambiental .....	175
Tabla N° 101: Impacto General del Proyecto .....	176

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Conocimiento acerca de la Laguna .....	81
Gráfico N° 2: Frecuencia de visita.....	82
Gráfico N° 3: Inversión en cuidado personal.....	83
Gráfico N° 4: Visitas a un Spa.....	84
Gráfico N° 5: Frecuencia de visita.....	85
Gráfico N° 6: Beneficios.....	86
Gráfico N° 7: Aceptación del Spa.....	87
Gráfico N° 8: Servicios a ofertarse .....	88
Gráfico N° 9: Medios de Información .....	89
Gráfico N° 10: Precios .....	90
Gráfico N° 11: Flujograma del Servicio de Baño de vapor medicinal .....	111
Gráfico N° 12: Flujograma del Servicio de Masajes con piedras calientes .....	112
Gráfico N° 13: Flujograma del Servicio de Limpias Shamánicas .....	113
Gráfico N° 14: Flujograma del Servicio de Tratamiento Facial con barro.....	114
Gráfico N° 15: Flujograma de Procedimientos Baños de Vapor .....	161
Gráfico N° 16: Flujograma de Procedimientos Masajes con piedras calientes.....	162
Gráfico N° 17: Flujograma de Procedimientos Limpias Shamánicas.....	163

Gráfico N° 18: Flujograma de Procedimientos Tratamiento facial con barro .....	164
--	-----

## **ÍNDICE DE IMÁGENES**

Imagen N° 1 Mapa Pronvincia de Imbabura .....	101
Imagen N° 2: Mapa de la Parroquia de Quiroga .....	102
Imagen N° 3: Mapa de la ubicación del Spa. ....	102
Imagen N° 4: Plano de Distribución del Spa .....	107

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura N° 1: Organigrama Estructural .....	158
Figura N° 2: Organigrama Funcional .....	159

## **PRESENTACIÓN**

Para la realización de este trabajo de grado se ha desarrollado siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

La elaboración del diagnóstico situacional permitió conocer aspectos de importancia para el proyecto del Cantón Cotacachi y la parroquia de Quiroga-Cuicocha tales como aspectos socio-demográficos, situación geográfica, turística y cultural, con la finalidad de determinar el problema existente y plantear una solución que vaya enfocada a la creación de un Spa que contribuya con el mejoramiento de la salud de los turistas que visitan el Cantón fortaleciendo el empleo y reviviendo la cultura de nuestros pueblos.

Para la realización del Marco Teórico se realizó una investigación minuciosa pretendiendo fortalecer conocimientos ya adquiridos, esta base teórica-científica esta respaldada en fuentes bibliográficas y linkográficas válidas.

En la Investigación de Mercado se descubrió la demanda insatisfecha por medio de encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros que visitan el Cantón, obteniendo información útil para establecer las características de los servicios, el precio, estrategias de mercado necesarias para llegar a nuestros futuros clientes.

Una vez realizado el Estudio Técnico se estableció la macro y micro localización, su tamaño a través de la capacidad instalada, de igual manera la inversión necesaria la cual será cubierta con el aporte propio y financiado de acuerdo a los requerimientos del proyecto.

Al efectuar el estudio económico financiero se elaboró los Estados proyectados del Spa que fueron analizados mediante indicadores económicos tales como el valor actual neto, la tasa interna de retorno, el costo-beneficio, la tasa de rendimiento media, el costo de oportunidad, el



período de recuperación y el punto de equilibrio permitiendo determinar la viabilidad del proyecto en marcha.

Mediante la Propuesta Organizacional se estableció la misión, visión, políticas y valores del Spa, además se realizó un organigrama funcional permitiendo destacar la jerarquización de las diferentes áreas, se elaboró también una guía de funciones a desarrollarse por cada miembro para propiciar un ambiente adecuado.

Se analizó los impactos sociales, económicos y ambientales que podrían presentarse en la implementación del Spa, por medio de la matriz de impactos obteniendo resultados favorables.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó ha llegado con la elaboración del presente estudio a través de la ejecución de los siete capítulos.

## JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el stress es uno de los mayores problemas de salud que afecta a la población en el mundo, por esta razón existen lugares destinados a brindar diferentes servicios de relajación a través de diversos métodos con equipos de última tecnología. No existen estudios que demuestre que los equipos tecnológicos utilizados en los Spa sean perjudiciales para la salud, pero este proyecto pretende principalmente rescatar la cultura de los pueblos del Cantón Cotacachi. Es por esta razón que se pretende realizar un estudio de factibilidad para la creación de un Spa con Métodos Ancestrales.

Y siendo Cotacachi uno de los cantones más visitados por turistas al implementar este proyecto se espera que se tome esta guía como referencia a nivel nacional para que incentiven a revivir la cultura de nuestros pueblos indígenas que en ciertos lugares del país están desapareciendo, además contribuirá con el sector creando nuevas fuentes de empleo, siendo parte de la reactivación de la economía y fomentando el turismo comunitario.

El Spa prestará varios servicios dedicados al cuidado tanto de la salud física como espiritual de las personas entrelazando los ritos ancestrales con las prácticas modernas para brindar un servicio de calidad, además de estar ubicado en la Laguna de Cuicocha considerada como un sitio sagrado para los pueblos del sector. El estudio de este proyecto será de gran relevancia a nivel local, nacional e internacional debido a que la mayoría de personas que visitan la Laguna de Cuicocha son personas del extranjero y son ellos los que toman más interés a estas antiguas costumbres de los pueblos indígenas del sector.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Realizar un estudio de factibilidad para la creación de un Spa con métodos ancestrales en la Laguna de Cuicocha, Cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura.

### **Objetivos Específicos:**

- Realizar un diagnóstico situacional de la Parroquia de Quiroga- Cuicocha para poder identificar los principales aliados, oponentes, oportunidades y riesgos que tiene la creación de un spa con métodos ancestrales.
- Estructurar las bases teóricas-científicas mediante una investigación científica que permita disponer de fuentes para el desarrollo del spa, mediante información de fuentes bibliográficas y linkográficas.
- Efectuar un estudio de mercado a través del análisis de la demanda, oferta, mercado meta, comercialización y precio para determinar la demanda insatisfecha a la cual se desea atender.
- Elaborar un estudio técnico a través de investigación y proyecciones financieras, estableciendo la macro y micro localización, tamaño, infraestructura y los recursos necesarios para la creación del Spa con Métodos Ancestrales.
- Realizar una evaluación económica y financiera para la creación del Spa por medio de indicadores financieros que permitan analizar los costos-beneficios que genere el proyecto además de su factibilidad.
- Establecer una propuesta de estructura organizacional y funcional del Spa, proponiendo la misión, visión, principios, valores y políticas para así este garantizado el funcionamiento adecuado del Spa.

- Efectuar los principales impactos que generará el proyecto como son: económicos, sociales y ambientales a través de la matriz de impactos, procurando manifestar los aspectos positivos y disminuir los posibles aspectos negativos.

## CAPÍTULO I

### 1 Diagnóstico situacional

#### 1.1 Antecedentes:

Imbabura es una provincia de la Sierra Norte de Ecuador, conocida como la "provincia de los lagos" por la cantidad de lagos grandes que se encuentran dentro de la provincia, Imbabura tiene una población de 418 357 habitantes, en referencia a los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010). La provincia cuenta con 7 cantones: Ibarra, Otavalo, Cotacachi, Antonio Ante, Pimampiro, San Miguel de Ibarra.

El cantón Santa Ana de Cotacachi, está ubicado en el suroccidente de la provincia de Imbabura y al norte de la provincia de Pichincha, cuenta con una población de 40.036 habitantes, como lo indica la información del (INEC, 2010), cuya superficie es de 1.725,7 km<sup>2</sup>. Los límites del Cantón Santa Ana de Cotacachi corresponden a los siguientes: al norte cantón Urcuquí y provincia del Carchi, al sur cantón Otavalo y provincia de Pichincha., al este cantones: Urcuquí y Antonio Ante, al oeste: Provincia de Esmeraldas.

El cantón está organizado territorialmente en parroquias y comunidades o comunas y de manera espacial en zonas. Existen 10 parroquias, de las cuales 8 son rurales y 2 son urbanas. Las zonas establecidas y reconocidas son tres: Urbana, Andina e Intag; la zona urbana comprende las parroquias urbanas de San Francisco y El Sagrario, así como el área urbana de la parroquia de Quiroga de acuerdo a la información proporcionada por el Plan de Ordenamiento Territorial del GAD de Cotacachi. La parroquia Quiroga está ubicada junto al núcleo urbano de la ciudad de Cotacachi y colinda con la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas.

## **Laguna de Cuicocha**

La majestuosa y ecológica Laguna de Cuicocha (Tsui-Cocha), denominada "Laguna de los Dioses" está ubicada 12 Km. al Sur Oeste de Cotacachi y 14 Km. de Otavalo, con una altitud de 3.068 m.s.n.m., forma parte de la Reserva Cotacachi-Cayapas, que se ubica entre las provincias de Imbabura y Esmeraldas. Está formada por un antiguo cráter al pie del Volcán Cotacachi, tiene 4 Km. de largo por 3 Km. de ancho y aproximadamente 200 m. de profundidad, en ella sobresalen dos islotes que llevan los nombres de Teodoro Wolf y José María Yeroví.

La laguna es considerada sagrada, ya que estas aguas son escenario de ritos de purificación shamánicos. Cada año en tiempo del solsticio de verano, se realizan baños de purificación a sus orillas. Además es uno de los destinos turísticos más visitados en el Ecuador porque cuenta con una belleza impresionante de acuerdo a la información obtenida de la Revista Ensayos.

## **Los Sistemas de Salud Ancestral**

La valorización y reconocimiento de los sistemas de Salud ancestral es un deber del Estado Nacional según se detalla en el documento web Ecuador Nación Intercultural e Anticientífica: Sistemas de Salud y Medicina Ancestral. Es indispensable el desarrollo de Políticas de Salvaguardia de los especialistas ancestrales, junto con sus saberes anexos. Estos saberes primordiales contruidos como una cosmovisión (conocimiento) y praxis (prácticas) recreadas en el hábitat de cada nacionalidad conviven.

Estas medicinas no formales, recreadas y reproducidas cotidianamente, han generado prácticas holísticas en las cuales sus especialistas han impreso su propia visión del mundo, su propia identidad. Combinándolos para el cuidado del ser humano enfocándose en salud y belleza dentro de un spa.

## **1.2 El Problema**

La ciudad de Cotacachi al ser uno de los lugares más visitados por los turistas tanto nacionales como extranjeros, no cuenta con un espacio destinado a la relajación que oferte servicios naturales. La creación de un Spa con Métodos Ancestrales no solo responde a esta necesidad sino también ayuda a fortalecer la cultura del pueblo cotacacheño. Al aportar con esta idea se beneficiarán varios sectores del lugar, así como también se brindará oportunidad de empleo a las personas del sector.

## **1.3 Objetivo del Diagnóstico**

- Realizar un diagnóstico situacional de la Parroquia de Quiroga- Cuicocha para poder identificar los principales aliados, oponentes, oportunidades y riesgos que tiene la creación de un spa con métodos ancestrales.

## **1.4 Objetivos Específicos**

- Determinar los antecedentes históricos de la parroquia de Quiroga-Cuicocha
- Establecer la ubicación geográfica de la zona a investigar.
- Identificar los aspectos culturales del Cantón Cotacachi
- Analizar los aspectos socio-demográficos del sector en el cual se ubicará el Spa.
- Examinar las actividades económicas a la que se dedican sus pobladores.
- Determinar el flujo de turistas que ingresan al Cantón.

## 1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla N° 1: Matriz de Relación Diagnóstica

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INFORMANTE</b>
Determinar los antecedentes históricos de la parroquia de Quiroga-Cuicocha.	Antecedentes Históricos	Reseña Histórica	Información documental	Gad Cotacachi Junta Parroquial de Quiroga
Establecer la ubicación geográfica de la zona a investigar.	Ubicación Geográfica	Límites Ubicación Altitud y Clima Superficie	Información documental	Gad Cotacachi  Junta Parroquial de Quiroga
Identificar los aspectos socio culturales del Cantón Cotacachi	Aspectos Socio Culturales	Población Educación Costumbres y Tradiciones Medicina Ancestral	Información documental Observación	Habitantes del cantón. Gad Cotacachi Junta Parroquial de Quiroga
Analizar los aspectos socio-demográficos del sector en el cual se ubicará el Spa.	Aspecto Socio Demográfico	Vivienda Organización Transporte	Información documental	Gad Cotacachi Junta Parroquial de Quiroga
Examinar las actividades económicas a la que se dedican sus pobladores.	Situación Económicas	Tipo de Actividades Económicas PEA del sector	Información documental	Gad Cotacachi  Junta Parroquial de Quiroga
Determinar el flujo de turistas que ingresan al Cantón.	Situación Turística	Tipo de Turismo Ingreso de Turistas al Cantón	Información Documental	Gad Cotacachi  Junta Parroquial de Quiroga

**Elaborado por:** La Autora



## 1.6 Variables diagnósticas

### 1.6.1 Antecedentes Históricos

### 1.6.2 Ubicación Geográfica

### 1.6.3 Aspectos Culturales

### 1.6.4 Aspecto Socio Demográfico

### 1.6.5 Situación Económica

### 1.6.6 Situación Turística

## 1.7 Indicadores

Tabla N° 2 Indicadores del Diagnóstico

Variables	Indicadores
Antecedentes Históricos	1. Reseña Histórica
Ubicación Geográfica	1. Límites 2. Ubicación 3. Altitud y Clima 4. Superficie
Aspectos Socio Culturales	1. Población 2. Educación 3. Costumbres y Tradiciones 4. Medicina Ancestral
Aspecto Socio Demográfico	1. Vivienda 2. Organización 3. Transporte
Situación Económica	1. Tipo de Actividad Económicas 2. PEA del Sector
Situación Turística	1. Tipo de Turismo 2. Ingreso de Turistas al Cantón

Elaborado por: La Autora

## 1.8 Análisis de las Variables Diagnóstica

### 1.8.1 Antecedentes Históricos

#### Reseña Histórica

En el Plan de Ordenamiento Territorial Quiroga (PDyOT, 2015) se expone que la parroquia de Quiroga se creó el 19 de marzo de 1913 bajo ordenanza municipal mediante acuerdo presidencial No. 595 del 29 de abril del mismo año. La población de acuerdo al último censo del año 2010 es de 6454 habitantes y representa el 16,2% de la población total del cantón de Cotacachi.

Tabla N° 3: Datos generales de la parroquia

Fecha de Creación	19 de marzo de 1913
Habitantes	6454 habitantes
Extensión	3362.7 Hectáreas
Límites	<b>Norte:</b> Parroquia Plaza Gutiérrez, San Francisco de Cotacachi. <b>Sur:</b> Cantón Otavalo <b>Este:</b> San Francisco de Cotacachi y Otavalo <b>Oeste:</b> Parroquia Selva Alegre y Otavalo

**Fuente:** Diagnóstico Participativo, 2015

**Elaborado por:** La Autora

De acuerdo a lo que expone en su página web el GAD de Ibarra aproximadamente hace 3000 años el volcán Cuicocha erupcionó cubriendo de lodo y lava volcánica las zonas de lo que hoy son las poblaciones de Cotacachi, Quiroga, Otavalo, Imantag y Atuntaqui. El lago Cuicocha yace en la caldera meridional del Cotacachi y es producto de una sus erupciones. Su cráter, limitado por paredes verticales interiores, tiene una impresionante caldera de 3 km. de diámetro, con una laguna sin desagadero de aproximadamente 200 m de profundidad en algunos lugares, con tres domos volcánicos que afloran en dos islotes y evidencian la renovación de la actividad volcánica que se mantiene hasta nuestros días.

El lago es considerado sagrado, cuyas aguas son escenario de ritos de purificación shamánicos. Cada año, en tiempo del solsticio de verano, se realizan baños de purificación a las orillas del lago.

### **1.8.2 Ubicación Geográfica**

#### **Límites**

Quiroga limita al norte y al este con la parroquia urbana de San Francisco, al sur con la parroquia de San Luis de Quichinche en Otavalo, y al oeste con la parroquia Plaza Gutiérrez (Intag) así lo expone el Plan de Ordenamiento Territorial de Quiroga.

#### **Ubicación**

Como lo indica el Plan de Ordenamiento Territorial de Quiroga la parroquia de Quiroga se encuentra ubicada geográficamente en el cantón Cotacachi, en la provincia de Imbabura a 2.4 km de la cabecera cantonal de Santa Ana de Cotacachi, en la vía a la laguna de Cuicocha, a 5 km de Otavalo, a 25 km de la capital provincial Ibarra. Mientras la Laguna esta ubicada a 14 km de Otavalo y 12 km al suroccidente de Cotacachi dentro de la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas.

#### **Altitud y Clima**

La parroquia de Quiroga se encuentra a una altitud de 2.450 m.s.n.m. y esta lindante a la comunidad de Ucshapungo que se encuentra a una altura de 3.380 m.s.n.m., en tanto que la comunidad de San Martín, es considerada la más baja con una elevación de 2.450 m.s.n.m. como se establece en el Plan de Ordenamiento Territorial de Quiroga, 2015.

## Superficie

Quiroga posee una extensión aproximada de 33.6 km<sup>2</sup> según los límites que consta en el Consejo Nacional de Límites (CONALIS). Mientras la Laguna posee un profundo cráter volcánico de 4 km de largo por 3 km de ancho con una profundidad de aproximadamente 200m.

### 1.8.3 Aspectos Culturales

#### Población

Según los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el 2010 la parroquia de Quiroga es la parroquia rural más poblada del cantón Cotacachi, que tiene 6454 habitantes, representando el 16% del total cantonal. Desde 1982 hasta el 2010 el mayor porcentaje de habitantes entre hombres y mujeres corresponde a las mujeres.

Tabla N° 4: Población Total por Género

<b>Género</b>	<b>Habitantes</b>
Hombre	3210
Mujer	3244
<b>Total</b>	<b>6454</b>

Fuente: INEC 2010.

Elaborado por: La Autora

Según las proyecciones demográficas para el año 2015 realizados por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) a nivel parroquial, Quiroga tiene una población total de 6946 habitantes, con un incremento de 219 habitantes desde el año 2010 y a partir del año 2015 al año 2020 existe un crecimiento de la población de 180 habitantes, dando una totalidad de crecimiento poblacional de 399 habitantes

## **Costumbres y Tradiciones**

Conforme al Plan de Ordenamiento Territorial de Quiroga en la parroquia de Quiroga existe una gran diversidad de bienes tangibles e intangibles de gran importancia para la continuación de la cultura en la parroquia, El patrimonio intangible como expresiones vivas de un pueblo, basadas en los criterios establecidos por la UNESCO tenemos: tradiciones y expresiones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales y actos festivos, conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo, técnicas artesanales tradicionales.

## **Medicina Ancestral**

Según el Plan de Ordenamiento Territorial de Quiroga describe a Quiroga como un sitio de gran cultura milenaria por lo cual existen varios tipos de medicina ancestral como se describe a continuación:

- **Hierbatero**

Especialista de la medicina ancestral que usa plantas medicinales en las terapias de sanación, los hierberos se inician y adquieren sus conocimientos por transmisión oral, por herencia familiar o como aprendices de un hierbatero experimentado, posee un profundo conocimiento de las propiedades de cada planta; distingue perfectamente una planta benéfica de una dañina y una fría de una caliente, reconoce las características anatómicas del vegetal y las partes de uso medicinal.

Por otro lado, domina todos los aspectos relacionados con las colectas, con la conservación y preparación de los medicamentos herbolarios; sabe cuáles de estas especies han de ser usadas frescas, y cuáles conservan sus propiedades medicinales, sometiéndolas a técnicas de conservación convenientes para que el material herbolario mantenga su mayor potencial. En el

terreno terapéutico, conoce la dosis y vía de administración, así como las contraindicaciones y efectos secundarios no deseados.

- **Yachac**

Es una persona de conocimiento, heredero de la sabiduría ancestral, guía espiritual, sin título profesional, realiza prácticas curativas mediante procedimientos y con remedios naturales (hierbas, masajes, etc.) o mágicos, supersticiosos, y no cualquier persona puede ser Yachac, además desde la gestación en el vientre nace con ese poder a tempranas edades se presenta las características misma que son las ganas de servir con corazón a los demás brindando generosamente el poder de curar el cuerpo y alma.

- **Partera**

Es una guía espiritual que ayuda a la población femenina en la atención de embarazo, parto, posparto y atención al recién nacido en las comunidades andina.

El conocimiento se transmite en forma oral de una persona a otra, el adiestramiento del conocimiento lo realiza a través de la observación o práctica como asistente o acompañante de una partera experimentada.

#### **1.8.4 Aspecto Socio Demográfico**

##### **Vivienda**

En la Parroquia de Quiroga, conforme lo indican datos oficiales del INEC, 2010 existen un total de 1319 viviendas de diferente tipo, de estas el 87% corresponden a casa o villas, seguido por el 8% de media aguas, el 2,5% representa a departamentos en casa o edificio y otros con el menos del 1%.

Tabla N° 5: Tipo de Vivienda

<b>Vivienda</b>	<b>Número de viviendas</b>
Casa/ Villa	1319
Departamento/ Edificio	38
Cuartos de inquilinato	13
Mediaguas	120
Ranchos	5
Covacha	1
Choza	20
Otro tipo de vivienda	1
<b>TOTAL</b>	<b>1517</b>

Fuente: INEC 2010  
Elaborado por: La Autora

## Organización

El Plan de Ordenamiento Territorial de Quiroga establece que en la Parroquia existen doce tipos de organizaciones e instituciones según su rama de actividad, de ellas son las mayoritarias con el 21,2% las de carácter deportivo, asociando a 18 clubes, y el 18,8% son territoriales que agrupan a 16 organizaciones. De las 84 organizaciones el 54% no tienen personería jurídica. Existen solo dos organizaciones que trabajan directamente en género, una financiera y una religiosa.

## Transporte

La parroquia cuenta con dos accesos principales mediante accesos de primer orden, el primer acceso está conectado con la cabecera cantonal y termina en la laguna Cuicocha, el segundo acceso es por la ciudad de Otavalo que conecta directamente al parque central de la parroquia, facilitando el acceso de los turistas nacionales y extranjeros.

### 1.8.5 Situación Económica

#### Tipo de Actividades Económicas

Conforme lo indica datos del PDyOT de Quiroga, 2015 al clasificar a la población económicamente activa por rama de actividad principal, se tiene que la actividad de mayor importancia es la agricultura y ganadería con una participación del 24,34%.

En cuanto a la actividad pecuaria, se establece la crianza ganado bovino, porcino y cuyes, que son comercializados mediante intermediación. La producción lechera se destina a la industria procesadora de lácteos y el sistema de recolección se realiza directamente con cada productor.

El 20,13% de la población se dedica a la industria manufacturera generalmente practicada como actividad complementaria en el hogar, entre los productos elaborados podemos encontrar artículos de cuero, manillas tejidas, bordados, camisas, gorras, bufandas, siendo estos los más relevantes. La comercialización de estos productos se realiza en la feria de Cotacachi los fines de semana, y en Otavalo en la feria de la Plaza de Ponchos.

Tabla N° 6: Actividades Económicas

<b>Actividad económica</b>	<b>% de la población</b>
Agricultura y Ganadería	24,34%
Pecuaria	14,96%
Industria Manufacturera	20,13
Comercio mayor y menor	11,27%
Actividades no declaradas	9,84%
Construcción	19,46%
<b>TOTAL</b>	<b>2092,87%</b>

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: La Autora

Entre otras actividades podemos señalar el comercio mayor y menor que representa el 11,27% de la población económicamente activa (PEA) seguido de actividades no declaradas con un



9,84% de participación que comprenden actividades informales o esporádicas, también podemos identificar que la construcción representa el 9,46% de la PEA esta actividad es practicada en su mayoría fuera de la parroquia mediante contratos eventuales que se dan en ciudades cercanas como Ibarra y Otavalo.

En la dinámica económica de la parroquia encontramos organizaciones que desarrollan actividades de alimentación, transporte, financieras, comercio, agroindustria, turismo y plantaciones, cabe resaltar que en la parroquia se desarrollan procesos de fomento y fortalecimiento de la economía popular y solidaria, es así que dando cumplimiento a las políticas públicas establecidas para la generación de empleo.

### **Población Económicamente Activa**

La Población Económicamente Activa como se indica en el PDyOT de Quiroga, 2015 permite conocer el mercado laboral de la parroquia, es decir la situación de la oferta actual de mano de obra en el mercado de trabajo, determinando que el 77,04% de la población que corresponde a 4996 personas están en edad de trabajar, este indicador es una medida demográfica que refleja la oferta de trabajo, incluye a las personas de 10 años y más, tanto a las activas cuanto a las inactivas (estudiantes, jubilados y pensionistas, quienes se dedican sólo a quehaceres domésticos).

Es importante resaltar que dentro de la población ocupada se contempla a las personas que trabajaron al menos una hora, así como también a las personas que realizan actividades dentro del hogar por un ingreso, aunque las actividades desarrolladas no guarden las formas típicas de trabajo asalariado o independiente, a diferencia de la población desempleada que está conformada por personas que se encuentran sin trabajo, o están buscando trabajo y están disponibles para trabajar.

### 1.8.6 Situación Turística

#### Tipo de Turismo

En el Cantón Cotacachi se ha creado una cadena de valor del turismo como se menciona en el Plan de Ordenamiento Territorial Cotacachi 2015, en la cual se encuentran organizaciones como la UNORCAC, RUNA TUPARY y La Red Ecoturística de Intag, las cuales se encuentran vinculadas con pequeñas agrupaciones que están prestas a brindar un turismo comunitario debido a que los turistas pueden alojarse en casas de las comunidades y realizar actividades en donde los guías son personas residentes del sector.

Tabla N° 7: Tipo de Turismo en Cotacachi

<b>Organización</b>	<b>Tipo de Turismo que Oferta</b>	<b>Zona</b>
<b>Runa Tupary</b>	Turismo comunitario, de aventura, cultural, conocimientos ancestrales, gastronomía típica	Cotacachi-Otavalo, Norte de Ibarra y Zona de Intag
<b>REI</b>	Turismo comunitario, de aventura, cultural, ecoturismo, paisajístico, agro productivo.	Intag
<b>Comité Cuichicocha</b>	Turismo cultural y conocimientos ancestrales	Cotacachi
<b>Luchando por un Porvenir</b>	Servicio de Turismo inclusivo, chiva inclusiva, bicicletas y restaurante	Cotacachi

**Fuente:** PDyOT Cotacachi

**Elaborado por:** La Autora

#### Ingreso de Turistas al Cantón

Como afirman el GAD de Cotacachi los turistas que ingresan al Cantón Cotacachi en un 42% el principal motivo es por turismo mientras el 40% por las artesanías en cuero, sin embargo no se cuenta con un número exacto de los turistas que ingresan al Cantón.

Puede tomarse como referencia los turistas tanto nacionales como extranjeros que ingresan a La Laguna de Cuicocha que se estima fueron de 188468 turistas en el año 2015. Mientras que para el año 2016 incremento notablemente el número de turistas siendo de 195.276 debido a las acciones tomadas por el Gobierno para fomentar el turismo nacional.

Tabla N° 8: Turistas nacionales y extranjeros en el año 2016

<b>Turistas nacionales</b>	<b>Turistas extranjeros</b>	<b>Total de turistas</b>
154899	40377	195276

Fuente: GAD Cotacachi  
Elaborado por: La Autora

## **1.9 Construcción de la matriz AOOR**

### **1.9.1 ALIADOS**

- La Laguna de Cuicocha cuenta con un gran flujo de turistas.
- Excelente viabilidad.
- Posee con una belleza paisajística.
- Cuenta con servicios básicos adecuados.
- Espacio físico disponible para la implementación del spa.
- Personal idóneo para el trabajo requerido.
- Fácil acceso a los materiales necesarios.

### **1.9.2 OPONENTES**

- Escases de proveedores de maquinaria requerida para funcionamiento del spa.
- No existe transporte público para llegar a la Laguna de Cuicocha.
- Se debe realizar una fuerte inversión para el desarrollo del proyecto.
- Existencia de servicios sustitutivos.

### **1.9.3 OPORTUNIDADES**

- Los métodos ancestrales llaman la atención de los turistas.
- Extranjeros residentes que impulsan este tipo de servicios.
- Cultura del sector.
- Población con alto nivel de estrés.
- Financiamiento a través de la CFN.

### **1.9.4 RIESGOS**

- Incertidumbre en la Estabilidad Económica del país.
- Variabilidad en el flujo de turistas.
- Cambio de políticas legales y económicas.

### **1.10 Determinación de la Oportunidad de Inversión.**

Una vez concluida la investigación del Diagnóstico Situacional podemos determinar los siguientes aspectos:

Para realizar el proyecto se pudo determinar que en el sector existe personal altamente capacitado en la medicina ancestral, factor básico para ofrecer servicios adecuados logrando resaltar la cultura que tienen los pueblos cotacacheños, además de contar con los materiales necesarios para que las personas queden satisfechas con las bondades de estas plantas como lo hacían los antiguos pueblos indígenas.

La ubicación establecida en este capítulo esta muy bien determinada al constatar que se cuenta con una excelente viabilidad, servicios básicos además de poseer una riqueza paisajística al estar ubicado en un lugar distante a la ciudad, sin olvidar que para los pueblos indígenas la Laguna de Cuicocha es un lugar sagrado por el tema de la cosmovisión indígena, sus rituales y baños de purificación.

Cotacachi al estar habitado con un gran número de personas extranjeras son ellos principalmente quienes impulsan a desarrollar esta clase de proyectos al desear tener mayor conocimiento de los métodos ancestrales que se utilizaban para sanar a una persona de manera física y espiritual, de esta manera se podrá ayudar a las personas a que tengan mayor relajación y no padezcan de un alto nivel de stress una de las enfermedades más comunes en la actualidad.

La Corporación Financiera Nacional ente gubernamental destinado apoyar a las pequeñas y medianas empresas colabora con proyectos nuevos lo cual facilita la financiación de los mismos, el respaldo también del Municipio de Cotacachi y el Ministerio de Turismo, convirtiéndose en un atractivo mas para la gran afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros que acuden a la Laguna de Cuicocha.

Por lo antes mencionado se considera pertinente realizar el estudio denominado Estudio de Factibilidad para la creación de un Spa con Métodos Ancestrales en la Laguna de Cuicocha, Cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Marco Teórico**

El marco teórico es un conjunto de términos o conceptos teóricos provenientes de fuentes bibliográficas o linkográficas que sustentan la creación del proyecto, brindando una mejor comprensión hacia el lector con términos que puedan resultar desconocidos.

#### **2.1 Objetivo General:**

Estructurar las bases teóricas-científicas mediante una investigación científica que permita disponer de fuentes para el desarrollo del spa, mediante información de fuentes bibliográficas y linkográficas.

#### **2.2 Aspectos específicos del proyecto**

##### **2.2.1 Spa**

La Real Academia Española (RAE, 2014) define a spa como un establecimiento que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación utilizando como base principal el agua, generalmente corriente no medicinal.

Un spa es un lugar idóneo para des estresarse por medio de tratamientos o sistemas de relajación con diferentes métodos.

##### **2.2.2 Ventajas de un spa**

Dossier (2013) señala las siguientes ventajas de un Spa:

- Es una alternativa muy efectiva para aliviar una de las enfermedades de la actualidad como lo es el estrés.

- Mediante ciertos tratamientos, las personas pueden mejorar la salud, tener una figura más escultural y lucir más jóvenes.
- Es un servicio que no excluye al género masculino, hoy tanto hombres como mujeres, asisten a un spa para buscar sentirse y verse bien.

Un Spa es un espacio de relajación el cual posee varias ventajas, una de las principales ventajas que tiene es aliviar una de las enfermedades más comunes en la actualidad como lo es el estrés. Además de ofrecer tratamientos de belleza, rejuvenecedores y lo más destacado que es un servicio destinado tanto para hombres como para mujeres.

### 2.2.3 Servicios que presta un spa

Dossier (2013) indica que los principales servicios que presta un spa son los siguientes:

- **Masaje con velas**, las velas de manteca de kerité como una gran alternativa para interrumpir el proceso del envejecimiento en la piel ya que funciona como regenerador celular.
- **Masaje con piedras calientes**, es muy beneficioso para personas que necesitan disminuir algunas dolencias.
- **Terapia para equilibrar chakras**, es un método holístico a través del cual trataremos todos los planos de nuestra vida.
- **La aromaterapia**, se usan aceites esenciales que según su aroma se vinculan con múltiples efectos para la salud como la activación del sistema nervioso.
- **La chocolaterapia**, el masaje con chocolate funciona en dos vías principales: primeramente estimula el buen humor; en segunda instancia se asocia al retraso del envejecimiento.

- **Terapia antienvjecimiento o lifting facial**, estas terapias se pueden llevar a cabo con aparatos de ultrasonido o mediante masajes con bambúes.
- **Acupuntura estética**, las agujas causan una contracción en la dermis que estimula los nervios y músculos faciales.

Los servicios que presta un spa son muy diversos en la actualidad y aplican varias técnicas el masaje con velas es una gran opción para retrasar el proceso de envejecimiento, el masaje con piedras calientes es idóneo para las personas que posean algún tipo de dolencia, la terapia para equilibrar los chakras es un método muy recomendado para aliviar la tensión o malestar que posea la persona consigo misma, la aromaterapia es una terapia a base de aromas de aceites o esencias medicinales muy recomendado para la salud de las personas, la chocolaterapia es un tratamiento que ayuda de gran manera a mejorar el humor de una persona además de ayudar como regenerador de la piel, la terapia lifting facial es un masaje que ayuda al rejuvenecimiento de la piel que se puede realizar con metodología digital o a través de masajes con bambúes y finalmente la acupuntura que es un tratamiento realizado con pinchazos de agujas muy recomendado para relajarse y estimular músculos del cuerpo.

Muchos de los anteriormente mencionados servicios serán puestos en práctica por el proyecto debido a que tiene como base métodos naturales o se utiliza materiales que se encuentran en la naturaleza.

#### **2.2.4 Medicina ancestral**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015).

Medicina tradicional o ancestral es todo conjunto de conocimiento, aptitudes y prácticas basados en teorías, creencias y experiencias indígenas de las diferentes culturas, sean o



no explicables, usados para el mantenimiento de la salud, así como para la prevención, el diagnóstico, la mejora o el tratamiento de enfermedades físicas o mentales.

La medicina ancestral es una medicina que proviene de los pueblos indígenas de nuestro país, son conocimientos adquiridos desde la antigüedad y se transmiten de generación a generación, son de tratamientos o curaciones con plantas o elementos de la naturaleza para combatir enfermedades o cualquier tipo de mal que padezca una persona.

## **2.3 Estudio de Mercado**

Baca (2015) establece. “Investigación que consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (p.5).

El estudio de mercado es una búsqueda de oferta y demanda de un determinado producto o servicio ayudando a visualizar la viabilidad que tendrá un proyecto en el futuro además de analizar precios, competencia, comercialización entre otros elementos básicos, para el presente proyecto es de gran ayuda porque recopilamos información útil para determinar el mercado al que se dirige el mismo.

### **2.3.1 Mercado**

Leyva (2016) manifiesta. “Espacio donde se encuentran ofertantes y demandantes, tanto personas como empresas, grupos y/o individuos dispuestos a intercambiar dinero, bienes o servicios para satisfacer sus necesidades como consumidores, compradores y clientes” (p.50).

Mercado es un lugar donde acuden compradores y vendedores buscando satisfacer una necesidad en común por medio del intercambio de un bien o servicio. Para el presente proyecto es importante tener claro el mercado al que se va a dirigir.

### **2.3.2 Segmentación de mercado**

Münch (2012) define. “La segmentación de mercado consiste en delimitar y subdividir en grupos homogéneos a los clientes que integran el mercado, con el propósito de reconocer las exigencias de cada uno, crear las condiciones para atenderlas y tener una ventaja competitiva” (p.45).

Al hablar de segmentación de mercado podemos hablar de una subdivisión de grupos de personas con características similares con la finalidad de conocer la necesidad que poseen estos grupos.

Relacionando con el presente proyecto se realizará una subdivisión de un grupo de personas para delimitar la necesidad insatisfecha de manera que al crear el servicio llegue a dicho grupo específico para cubrir esa necesidad.

### **2.3.3 Oferta**

Araujo (2012) detalla.

La oferta es el importe del volumen de bienes y servicios que los productores actuales colocan en el mercado para ser vendido, o sea, es la cuantificación de los productos, en unidades y dinero, que actualmente las empresas que constituyan la competencia están vendiendo en el mercado en estudio. (p.43)

Oferta es el producto o servicio que pone el vendedor a disposición en el mercado adaptándose a las necesidades existentes, este punto es muy importante para poder evidenciar el nivel de competencia que tendrá el proyecto y que tan concurrido es el servicio.

### **2.3.4 Demanda**

Araujo (2012) concluye. “La demanda debe entenderse como la cuantificación en dinero y en volumen de las necesidades reales y psicosociales de cierto producto o servicio de un mercado o población” (p.30).

Demanda se entiende como la disposición que tiene una persona de adquirir un producto o servicio pudiendo satisfacer la necesidad requerida, se debe destacar la demanda existente del servicio que prestará el proyecto para determinar qué tan viable puede ser.

### **2.3.5 Servicio**

Campo, Domínguez y Raya (2014) “Un conjunto de características intangibles que responden a una necesidad propia de un grupo de consumidores, sin la necesidad de la existencia de un objetivo físico involucrado” (p.16).

Es un conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de satisfacer las necesidades de las personas, prestar un servicio de calidad garantiza la fidelidad y el éxito de la empresa.

### **2.3.6 Precio**

Arenal (2017) define. “Estimación cuantitativa que se efectúa sobre un producto y que traducido a unidades monetarias expresa la aceptación o no del consumidor hacia el conjunto de atributos de dicho producto para satisfacer las necesidades del consumidor” (p.49).

Se define al precio como un valor monetario que se paga por la adquisición de un producto o servicio, es indispensable realizar un buen estudio de mercado para el momento de fijar el precio sea adecuado tomando en cuenta la competencia y la disponibilidad de pago de las personas.

### **2.3.7 Publicidad**

Arenal (2017) indica. “Es una de las posibilidades que tiene la empresa para comunicarse con el mercado y apoyar así sus objetivos de marketing. (p.56)

Publicidad es un medio de comunicación que permite dar a conocer el producto o servicio en el mercado haciendo que la empresa tenga un posicionamiento efectivo entre los consumidores.

### **2.3.8 Promoción**

Arenal (2017) señala.

Se refiere a una serie de técnicas integradas en el plan de marketing cuya finalidad consiste en alcanzar una serie de objetivos, el objetivo de una promoción es ofrecer al consumidor un incentivo para la compra de un producto o servicio a corto plazo. (p.119)

Promoción significa darle un valor agregado al producto o servicio para que de esta manera se distinga de otros para que puedan ser vendidos en un lapso de tiempo.

## **2.4 Estudio Técnico**

Baca (2013) menciona. “Investigación que consta de determinación del tamaño óptimo de la planta, determinación de la localización optima de la planta, ingeniería del proyecto” (p.6).

El estudio técnico consiste en el funcionamiento y operatividad que tendrá un proyecto identificando así el tamaño, la localización, los equipos, las instalaciones analizando lo que se necesita para poder implementar el proyecto.

### **2.4.1 Macro localización**

Prieto (2014) señala. “La macro localización es en la cual se determina la región en la cual se efectuará el asentamiento industrial.” (p.95).

### **2.4.2 Micro localización**

Prieto (2014) indica. “La micro localización es el estudio detallado de las diversas alternativas de terrenos para la ubicación específica del proyecto” (p.95).

La localización se enfoca en determinar y analizar varios lugares donde podría establecerse el proyecto, para esto la macro localización que se basa al entorno externo y la micro localización que es el entorno interno donde es más factible situar el proyecto y esto se determina en el estudio técnico.

### **2.4.3 Infraestructura física**

RAE (2014) señala. “Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad”.

Es un conjunto de elementos físicos y técnicos que contribuyen al funcionamiento de una institución, ayudando a que las actividades se realicen satisfactoriamente, constituyendo la construcción y adecuación de las instalaciones donde se llevara a cabo el proyecto.

### **2.4.4 Maquinaria y Equipo**

Prieto (2014) manifiesta. “La maquinaria y equipo comprende todos aquellos elementos o artículos materiales que se requiere para desarrollar el proceso de producción o prestación del servicio” (p.130).

Son bienes tangibles que ayudan a realizar la producción o prestación de servicios, en el proyecto es importante concretar que maquinaria y equipo se va a utilizar para llegar a cumplir con las expectativas deseadas en cuanto a la prestación de servicio con calidad.

#### **2.4.5 Inversiones**

Blanco, Ferrando y Martínez (2015) señalan. “Es inmovilizar un conjunto de recursos financieros durante un período más o menos largo de tiempo, esperando que los ingresos a obtener a lo largo del mismo sean superiores a dichas inmovilizaciones de dinero” (p.92).

Una inversión es un valor de capital de dinero que se entrega a una empresa para su creación buscando cierta rentabilidad a futuro, para el proyecto es indispensable contar con una inversión inicial la cual permitirá avanzar con la creación del mismo.

#### **2.4.6 Capital humano**

Snell y Bohlander (2013) manifiesta. “El conocimiento, las habilidades y capacidades de los individuos que tienen un valor económico para una organización” (p.4).

El capital humano es un conjunto de destrezas que posee un grupo de personas dentro de una empresa, para el proyecto es necesario contar con un grupo de personas que tengan conocimientos con lo que se va a realizar para que puedan administrar y llevar adelante el proyecto.

#### **2.5 Estudio financiero**

Baca (2013) indica. “Describe los métodos de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, anota sus limitaciones de aplicación y los compara con métodos contables de evaluación para mostrar la aplicación práctica de ambos” (p.7).

El estudio financiero se sintetiza toda la información recopilada en el estudio técnico con la finalidad de revisar las inversiones, realizar los estados financieros proyectados, proyectar ingresos y gastos en los cuales se incurrirá con el proyecto, evaluando así la factibilidad del mismo.

### **2.5.1 Contabilidad**

Bravo (2013) define.

Es la ciencia, arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable. (p.1)

La contabilidad es una ciencia destinada al control de la actividad económica, teniendo en cuenta normas y leyes vigentes que permitan que el proyecto lleve la dirección adecuada para que de esta manera los administradores tomen las decisiones correctas en cuanto a la situación económica del proyecto.

### **2.5.2 Gastos administrativos y de venta**

Rodríguez (2012) indica. “Proviene de funciones directamente relacionadas con la dirección y el control de la operación de la empresa” y que “gastos de ventas se relacionan con las actividades de venta y distribución” (p.56).

Los gastos administrativos y de venta son desembolsos de dinero que se realizan por actividades directamente relacionadas la elaboración del producto o la prestación de un servicio, en un proyecto es significativo tomar en cuenta este tipo de gastos en los cuales se va a incurrir para el adecuado funcionamiento del mismo.

### **2.5.3 Ingresos operacionales**

Bravo (2013) menciona. “Incluyen todos los ingresos obtenidos por la venta de un producto o servicio” (p.192).

Los ingresos operacionales son valores de dinero que la entidad recibe por el desempeño de las actividades diarias del giro del negocio, en el proyecto se pretende proyectar los ingresos que se obtendrá durante su puesta en marcha.

### **2.5.4 Depreciaciones**

Guajardo y Andrade (2014) indica. “Consiste en reconocer que con el paso del tiempo y el uso que se le da a determinado tipo de activos, van perdiendo o disminuyendo su valor” (p.109).

Depreciación es la pérdida de valor que sufren los activos debido al paso de su vida útil, esto permite tener en cuenta en que tiempo se debe reemplazar dichos activos, en el proyecto se determinara la depreciación de los activos y el valor de desgaste que tendrán los mismos.

### **2.5.5 Presupuesto**

Araujo (2012) manifiesta. “Los presupuestos son planes formales escritos en términos monetarios que determinan la trayectoria cuantitativa y cualitativa futura de los diversos renglones operativos o administrativos del proyecto” (p.101).

Presupuesto es un estimado económico que se realiza de los costos y gastos en los cuales se incurrirá en la creación de un producto o en la prestación de un servicio, es de gran utilidad debido a que permite minimizar los riesgos en las operaciones realizadas en el proyecto.



### **2.5.6 Financiamiento**

Marín, Montiel y Ketelhöhn (2014) mencionan. “El financiamiento por deuda implica un préstamo por una cantidad principal especificada, el compromiso de hacer pagos periódicos de intereses y el reembolso principal conforme a un plan convenido” (p.103).

El financiamiento es un conjunto de recursos económicos que se otorga a una empresa para su funcionamiento, en el proyecto se debe considerar un financiamiento adecuado con bajo interés y a un tiempo considerable permitiendo de esta manera un buen funcionamiento e impulsando su crecimiento productivo.

## **2.6 Estados financieros**

Rincón, Grajales y Zamorano (2012) indican. “Los estados financieros son los resúmenes que se obtienen del proceso contable durante un período, y que permiten analizar la gestión financiera y económica de la organización de manera general o fraccionada según la necesidad del usuario que la requiere” (p.85).

Los estados financieros son documentos que reflejan la situación económica de una entidad realizados por personal capacitado, permitiendo tomar decisiones oportunas y adecuadas para el crecimiento de la empresa.

### **2.6.1 Estado situación financiera**

Guajardo y Andrade (2014) definen. “El estado de situación financiera es un estado financiero básico que muestra la situación los montos del activo, pasivo y capital en una fecha específica” (p.48).

El estado de situación financiera es un informe que muestra la situación financiera de la empresa donde se encuentran las principales cuentas como son activo, pasivo y patrimonio,

para el proyecto se realizará un estado proyectado para determinar la situación que mantendría el proyecto si estuviese en marcha.

### **2.6.2 Estado de resultados integrales**

Zapata (2015) define. “Este informe mide la utilidad de la gestión y se prepara a partir de la información obtenida del Estado de Costos de productos vendidos que se complementa con las ventas y los gastos del período” (p.28).

Este estado muestra los movimientos de ingresos y gastos que se han realizado en un período determinado de tiempo de forma ordena y clara permitiendo determinar si existe utilidad o pérdida, para el proyecto se pretende realizar este estado para determinar la rentabilidad o pérdida que tendría una vez estando en marcha.

### **2.6.3 Estado de flujo de efectivo**

Cano y Sánchez (2015) definen. “Es un documento que informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio” (p.232).

Este estado refleja los movimientos y las variaciones económicas que han ocurrido de un período de tiempo a otro, esto permite evidenciar la necesidad de efectivo para la continuación correcta de la actividad comercial, para el proyecto se debe realizar un Estado proyectado para evidenciar los cambios de efectivo que podría presentarse afectando la liquidez del mismo.

### **2.6.4 Estado de cambio en el patrimonio**

Cano y Sánchez (2015) mencionan. “Es un documento contable que informa de la variación en el patrimonio neto de la empresa a lo largo del ejercicio” (p.189).

En este estado se muestra los cambios que sufren las cuentas del patrimonio determinando aspectos positivos y negativos permitiendo que se tomen decisiones audaces y oportunas, en el proyecto se realizará un estado proyectado para medir los cambios que puedan producirse en el patrimonio los cuales afectara el normal funcionamiento.

#### **2.6.5 Notas a los estados financieros**

Guajardo y Andrade (2014) indican. “Las notas a los estados financieros son parte integrante de estos y con ellas se pretende explicar con mayor detalle situaciones especiales que afectan ciertas partidas dentro de los estados financieros” (p.50).

Las notas a los Estados Financieros son explicaciones complementarias de las cuentas que integran los estados proporcionando información más clara permitiendo visualizar de una manera más clara la situación financiera de la empresa.

#### **2.6.6 Valor actual neto (VAN)**

Sapag y Sapag (2014) establecen. “Determina si el proyecto debe aceptarse si el valor actual neto es igual o superior a cero, donde este es la diferencia entre todos sus ingresos y egresos expresados en moneda actual” (p.321).

Este indicador financiero mide los flujos de entradas y salida que tendrá un proyecto en el futuro el cual se restará de la inversión inicial con la finalidad de determinar si existe pérdida o ganancia, recalando que al existir un resultado positivo el proyecto es factible.

#### **2.6.7 Tasa interna de retorno (TIR)**

Sapag y Sapag (2014) señalan. “Evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por período, con la cual la totalidad de los beneficios actualizados son exactamente iguales a los desembolsos expresados en moneda actual” (p.323).

La tasa interna de retorno es el porcentaje de rentabilidad que reflejará el proyecto a través de su vida útil, permitiendo evaluar la conveniencia de su implementación, para el presente proyecto estos cálculos se los realizará en el estudio financiero.

#### **2.6.8 Relación beneficio-costos**

Rodríguez (2012) “La relación beneficio-costos compara el valor actual de los beneficios proyectados con el valor actual de los costos, incluida la inversión” (p.125).

Esta relación determina el excedente que existe entre el valor de los beneficios ante el valor de los costos en los que ha incurrido en el proyecto, para de esta manera poder determinar si el proyecto es viable o no, cuando el resultado de este indicador es mayor a 1 el proyecto es viable, si es igual a cero no existe ni pérdida ni ganancia y si es menor a 1 no existe viabilidad para su implementación.

#### **2.6.9 Periodo de recuperación**

Sapag y Sapag (2014) define. “Se determina el número de períodos necesarios para recuperar la inversión inicial” (p.329).

Este indicador consiste en determinar el periodo de tiempo en el cual se recuperará la inversión total de un proyecto, se debe tener en cuenta el tamaño del proyecto para calcular este indicador.

#### **2.6.10 Punto de equilibrio**

Rojas (2014) indica. “Es el nivel de producción dentro del cual los ingresos que resultan de las ventas son exactamente necesarios para cubrir los costos de producción, administración y ventas” (p.54).

El punto de equilibrio es el nivel donde los ingresos totales y los costos totales son iguales de esta manera no existe ni utilidad ni pérdida, en el proyecto se procederá a realizar este cálculo procurando que no existe pérdida cuando se realice la prestación del servicio.

## **2.7 Estructura organizacional**

Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) definen. “La estructura organizacional especifica las relaciones formales de dependencia, los procedimientos, los controles y la autoridad y los procesos para la toma de decisiones” (p.332).

La estructura organizacional es un proceso donde se mide la jerarquización dentro de una organización permitiendo establecer las funciones a realizarse procurando cumplir los objetivos que estén planteados dentro de la organización, para el presente proyecto se establecerá la misión, visión, políticas y valores que ayuden al buen desempeño y funcionamiento del proyecto.

### **2.7.1 Empresa**

Vacas (2012) manifiesta. “Es una unidad de producción, organizadora de los medios productivos, que goza de autonomía para el establecimiento y ejecución de planes económicos dirigidos a la producción de bienes y servicios” (p.3)

Empresa es una unidad económica en donde se relacionan recursos y factores productivos para la venta de un producto o la prestación de un servicio con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores obteniendo así también cierta rentabilidad para la empresa.

### **2.7.2 Importancia de la empresa**

Núñez (2012) expresa. “En la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción”.

- a) Favorece el progreso humano “como finalidad principal” al permitir dentro de ella la autorrealización de sus integrantes.
- b) Favorece directamente el avance económico del país.
- c) Armoniza los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

Las empresas son las encargadas de dinamizar la economía contribuyendo con el país a través de los impuestos, con el talento humano por medio de la oferta de trabajo y la interrelación dentro de la misma.

### 2.7.3 Clasificación de la empresa

Tabla N° 9: Clasificación de la Empresa

<b>Actividad</b>	Comerciales
	Industriales
	De Servicios
<b>Forma Jurídica</b>	Individual
	Sociedades: personalistas y de capital
	Pequeñas
<b>Tamaño</b>	Medianas
	Grandes
	Locales
<b>Ámbito</b>	Nacionales
	Multinacionales

Fuente: Vacas (2012) (p.3)  
Elaborado por: La Autora

### 2.7.4 Misión

Munch (2012) indica. “Da a conocer de una manera clara y concisa a lo que se dedica la empresa y los propósitos por lo que fue creada” (p.27)

La misión consiste en la razón de ser de una empresa, la actividad que desempeña y las estrategias permitiendo mencionar de forma clara la identidad de la empresa. Para el proyecto se creará una misión clara detallando lo antes mencionado para la comprensión del público.

### **2.7.5 Visión**

Hitt, Ireland y Hoskisson (2015) expresan. “La visión es una descripción de lo que quiere ser la empresa y, en términos generales de lo que quiere lograr en última instancia” (p.19).

La visión son objetivos o metas que la empresa desea llegar a construir en un lapso de tiempo a futuro, involucrando al personal por medio de estrategias o planificaciones para llegar a cumplir la meta deseada.

### **2.7.6 Políticas**

Marín, Montiel y Ketelhöhn (2014) destacan. “Las políticas son un conjunto de normas operacionales (directrices, y lineamientos) que aseguran que todas las decisiones operativas sean coherentes con la estrategia” (p.33).

Las políticas son lineamientos específicos que orientan a que el personal cumpla con los requerimientos y acciones a desempeñar procurando el trato equitativo, la toma eficiente de decisiones, delegación de actividades para alcanzar los objetivos planteados. En el proyecto se establecerá políticas con el fin de que el personal tenga claro sus labores a realizar.

### **2.7.8 Organigrama**

Munch (2012) señala. “Es una representación gráfica de la estructura formal de una organización, muestra las interrelaciones, funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y líneas de mando” (p.67).

Un organigrama es una representación gráfica de la estructura de una empresa en la que se encuentra la jerarquización y definición de actividades de los departamentos para una mejor comprensión del personal.

### **2.7.9 Manual de funciones**

Benjamin y Fincowsky (2014) indican.

Es aquel que contiene las responsabilidades y obligaciones de los diferentes puestos de trabajo, a su vez este se encarga de delimitar los campos de actuación de los empleados evitando los conflictos de autoridad, la duplicidad de funciones y las fugas de responsabilidades.” (p.100)

Un manual de funciones es un conjunto de normas, procedimientos y responsabilidades que debe asumir cada funcionario dentro de una empresa para que así se lleve un mejor manejo de la actividad del giro del negocio. En cuanto al proyecto en el análisis organizacional se realizará un manual de funciones para que el personal tenga clara sus actividades para lograr que el proyecto llegue a tener éxito.

### **2.7.10 RUC**

El Servicio de Rentas Internas (SRI, 2017) define. “Corresponde a un número de identificación para todas las personas y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente y ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos”

El RUC es un documento indispensable que debe obtener toda persona natural o jurídica que se dedique a realizar una actividad económica con la finalidad de contribuir con el país y para que el Servicio de Rentas Internas tenga la facilidad de controlar y no se trate de evadir impuestos. Este es un requisito que se deberá obtener para la continuidad del proyecto.



## 2.8 Impactos

Arboleda (2013) define. “Es el resultado de los efectos de un proyecto empresarial” (p.398).

Un impacto es la respuesta hacia la implementación de un nuevo proyecto, pueden aparecer impactos negativos y positivos.

### 2.8.1 Clasificación de impactos

Pabón (2012) clasifica a los impactos de la siguiente manera:

- **Impactos sociales:** aquellos que afectan a distintas dimensiones de la sociedad en general.
- **Impactos culturales:** son los cuales alteran los esquemas culturales, tradicionales o costumbres de un lugar.
- **Impactos económicos:** se enfoca a medir la eficiencia lograda a través de la implementación de un proyecto.
- **Impactos educativos:** en los cuales se mide el efecto causado en el nivel educativo existente en la zona.
- **Impactos comerciales:** aquellos que tienen incidencia en las actividades comerciales del sector, como en su desarrollo e implementación.
- **Impactos ambientales:** son los cuales tienen efecto en el medio ambiente por la intervención humana.

En el actual proyecto es importante estudiar los impactos sociales, económicos, ambientales y culturales para establecer e identificar los aspectos negativos y positivos que se obtendrá de cada uno para poder poner en marcha el proyecto.

## **CAPÍTULO III**

### **3 Estudio de mercado**

#### **3.1 Introducción**

El Estudio de Mercado es una investigación que se realiza para determinar la pre factibilidad del proyecto recopilando información para poder analizar la oferta, demanda, precio, segmentación de mercado y estrategias de comercialización permitiendo conocer la aceptación que tendrá el Spa por parte del público.

#### **3.2 Objetivo General:**

Efectuar un estudio de mercado a través del análisis de la demanda, oferta, mercado meta, comercialización y precio para determinar la demanda insatisfecha a la cual se desea atender.

#### **3.3 Objetivos Específicos**

- Determinar la demanda de los servicios de un Spa a implementarse en la Laguna de Cuicocha, Ciudad de Cotacachi.
- Analizar la oferta que se presenta de servicios de un Spa en la Ciudad de Cotacachi.
- Establecer las características de los servicios a ofrecerse en el Spa.
- Determinar las estrategias de comercialización de los servicios del Spa.
- Establecer el precio de los servicios a ofertarse en función de la competencia.

### 3.4 MATRIZ DE RELACIÓN DE ESTUDIO DE MERCADO

Tabla N° 10: Matriz de Relación de Estudio de Mercado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	INFORMANTE
Determinar la demanda de los servicios de un Spa a implementarse en la Laguna de Cuicocha, Ciudad de Cotacachi.	Demanda	Número de clientes Nivel de aceptación del servicio. Proyección de la demanda. Cantidad del servicio demandado	Encuesta	Turistas Nacionales y Extranjeros
Analizar la oferta que se presenta de servicios de un Spa en la Ciudad de Cotacachi		Número de competidores. Proyección de la oferta.	Encuesta Entrevista	Gad Cotacachi
Establecer las características de los servicios a ofrecerse en el Spa.	Servicio	Número de clientes Número de competidores Servicios sustitutos	Encuesta	Turistas Nacionales y Extranjeros
Determinar las estrategias de comercialización de los servicios del Spa.	Estrategias de Comercialización	Número de clientes Medios de información para hacer conocer los servicios del Spa	Encuesta	Turistas Nacionales y Extranjeros Gad Cotacachi
Establecer el precio de los servicios a ofertarse en función de la competencia.	Precio	Precio de la competencia Precio de compra del servicio. Promedio de gasto diario.	Entrevista Encuesta	Turistas Nacionales y Extranjeros Gad Cotacachi

Elaborado por: La Autora

### **3.5 Variables Diagnósticas**

- Demanda
- Oferta
- Servicio
- Estrategias de Comercialización
- Precio

### **3.6 Indicadores**

#### **3.6.1 Demanda**

- Número de clientes
- Nivel de aceptación del servicio.
- Proyección de la demanda.
- Cantidad del servicio demandado

#### **3.6.2 Oferta**

- Número de competidores.
- Proyección de la oferta.

#### **3.6.3 Servicio**

- Número de clientes
- Número de competidores
- Servicios sustitutos

#### **3.6.4 Estrategias de Comercialización**

- Número de clientes
- Métodos para hacer conocer los servicios del Spa.

### 3.6.5 Precio

- Precio de la competencia
- Precio de compra del servicio.
- Promedio de gasto diario.

### 3.7 Identificación del Servicio

Cotacachi es un cantón lleno de conocimientos ancestrales, cultura, tradición y costumbres de sus pueblos indígenas, es por esto que llama la atención tanto de turistas nacionales como extranjeros haciendo al cantón un lugar muy visitado.

El presente proyecto pretende impulsar el conocimiento ancestral de los pueblos a través de un Spa con métodos ancestrales ubicado en la Laguna de Cuicocha, el cual ofertará los siguientes servicios:

- **Masaje con piedras calientes.**

Es un masaje que se hace con piedras volcánicas calientes realizado para aliviar dolores de espalda, mejorar la postura y aliviar el estrés.

- **Limpias shamánicas.**

Son muy conocidas en las comunidades del cantón son realizadas especialmente en época del Inty Raymi, se las realiza con plantas medicinales que se encuentra en ciertos sectores de Cuicocha. Es un método muy efectivo para equilibrar los chakras.

- **Baños de vapor con plantas medicinales**

Son baños que se realizan en una habitación cerrada donde están ubicados cubículos con determinadas plantas según la necesidad del cliente.

- **Tratamientos faciales con barro.**

Son tratamientos que se realizan colocando barro en la piel, es un agente limpiador, absorbe impurezas y desintoxica la piel.

- **Piscina.**

Se ubicará en las instalaciones del Spa simulando una cascada natural para que los clientes puedan terminar de relajarse a través de baños fríos.

### 3.8 Identificación de la población y cálculo de la muestra.

#### 3.8.1 Identificación de la población

Los servicios a ofrecerse en el Spa van destinados a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas (Laguna de Cuicocha).

Tabla N° 11: Ingreso de turistas a la laguna de Cuicocha (año 2016)

<b>MES</b>	<b>TURISTAS NACIONALES</b>	<b>TURISTAS EXTRANJEROS</b>	<b>TOTAL DE TURISTAS</b>
Enero	12569	3183	15752
Febrero	15717	2483	18200
Marzo	13763	2795	16558
Abril	7743	1577	9320
Mayo	2389	1053	3442
Junio	10567	4130	14697
Julio	12930	7163	20093
Agosto	24905	3872	28777
Septiembre	10251	1868	12119
Octubre	10395	2232	12627
Noviembre	23695	7019	30714
Diciembre	9975	3002	12977
<b>TOTAL</b>	<b>154899</b>	<b>40377</b>	<b>195276</b>

**Fuente:** Dirección de Turismo y Cultura-GAD Cotacachi  
**Elaborado por:** La Autora

De las 195276 personas que visitan la Laguna de Cuicocha al año se tomará para el cálculo de la muestra el 52% de turistas nacionales y extranjeros que corresponde a 101544 personas de entre 22 a 55 años.

Tabla N° 12: Total de Turistas

	# Turistas
T. Nacionales	80547
T. Extranjeros	20996
<b>Total</b>	<b>101544</b>

**Fuente:** Dirección de Turismo y Cultura-GAD Cotacachi  
**Elaborado por:** La Autora

### 3.8.2 Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

**n**= tamaño de la muestra

**N**= tamaño de la población

**σ** = desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor suele utilizarse el valor de 0,5.

**Z**= Es el valor constante que al no tener su valor se lo toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1,96 y en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

**e**= es el límite aceptable de error muestra que generalmente cuando no se tiene su valor suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y el 9% (0,09), valor que decide el investigador.

#### Datos:

N= 126929

σ = 0,5

Z= 95%

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50)^2 * 101544}{(0,05)^2 * (101544 - 1) + (1,96)^2 * (0,50)^2}$$

$$n = \frac{97522,8576}{254,8179}$$

$$n = 383$$

Una vez aplicada la fórmula para el cálculo de la muestra se obtiene como resultado que se debe realizar 383 encuestas las cuales serán divididas entre turistas nacionales y extranjeros.

Tabla N° 13: Porcentaje de Personas Encuestadas

	# Turistas	Porcentaje	Parte Proporcional
T. Nacionales	80547	79%	304
T. Extranjeros	20996	21%	79
<b>Total</b>	<b>101544</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>

Elaborado por: La Autora

### 3.9 Técnicas de Investigación

En el presente estudio de mercado se logró recopilar información utilizando como técnica principal la encuesta, la cual ayudará a conocer datos necesarios del mercado meta. Se realizaron 383 encuestas a la población objetivo.

Para analizar esta información se procederá a organizar las tablas estadísticas en donde se describirá las variables, frecuencias e indicadores, además de representarlos gráficamente seguidamente de su respectiva interpretación.



### 3.10 Tabulación y análisis de datos.

Resultados y análisis de las encuestas realizadas a la población de turistas nacionales y extranjeros.

#### 1. ¿Conoce usted la Laguna de Cuicocha?

Tabla N° 14: Conocimiento acerca de la Laguna

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	357	93%
No	26	7%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

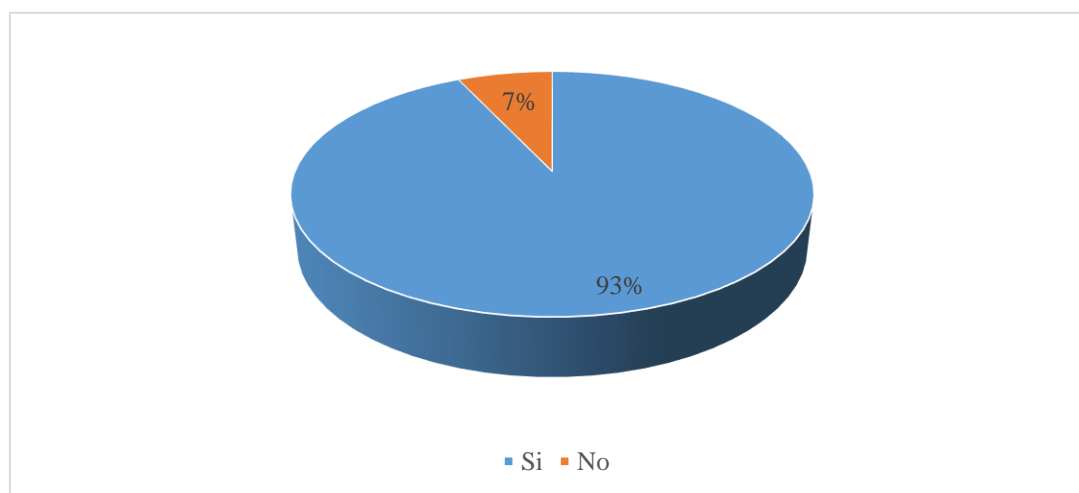


Gráfico N° 1: Conocimiento acerca de la Laguna

**Fuente:** Tabla N° 14 Conocimiento acerca de la Laguna

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** Luego de efectuada la encuesta se determinó que una gran parte de las personas conocen y han visitado la Laguna de Cuicocha, sin embargo existe un porcentaje mínimo que desconoce acerca de la misma. Esto demuestra que el Spa tendrá concurrencia al estar ubicado en dicho lugar

## 2. ¿Con que frecuencia visita la Laguna de Cuicocha?

Tabla N° 15: Frecuencia de visita

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez al mes	68	18%
Una vez cada 6 meses	161	42%
Una vez al año	128	33%
Nunca	26	7%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

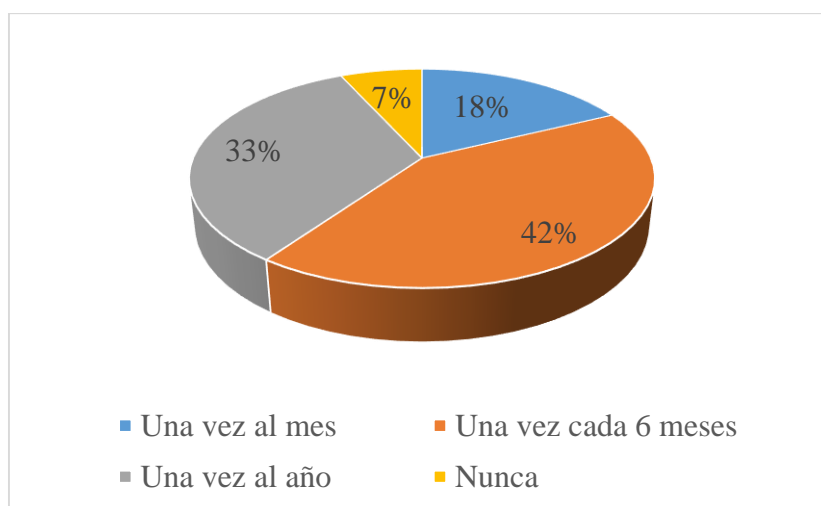


Gráfico N° 2: Frecuencia de visita

**Fuente:** Tabla N° 15 Conocimiento acerca de la Laguna

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** De las 383 encuestas realizadas a la población muestra se determina que la mayoría de personas visitan la Laguna de Cuicocha una vez cada 6 meses, cierto número considerable de personas la visitan una vez al año, 68 personas la visitan una vez al mes y un porcentaje muy pequeño nunca la han visitado.

### 3. ¿Cuánto dinero invierte en su salud o cuidado personal mensualmente?

Tabla N° 16: Inversión en cuidado personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 20 a 40	25	7%
Entre 40 a 60	97	25%
Entre 60 a 80	165	43%
Más de 80	96	25%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

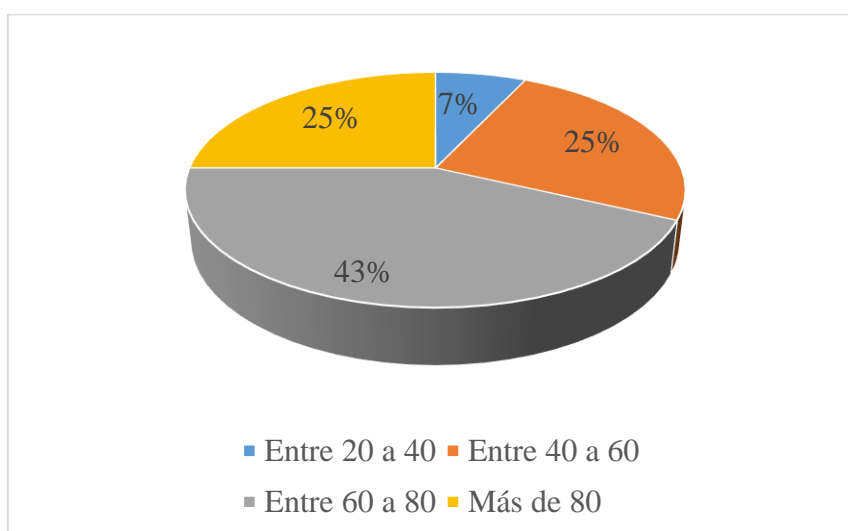


Gráfico N° 3: Inversión en cuidado personal

**Fuente:** Tabla N° 16 Inversión en cuidado personal

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** De las personas encuestadas se puede encontrar que un número mayoritario de personas invierten en su salud o cuidado personal mensual entre \$60 a \$80, un porcentaje considerable invierte entre \$40 a \$60, y con el mismo porcentaje invierte más de \$80 mensuales y un porcentaje mínimo invierte entre \$20 a \$40. Esto demuestra el dinero que las personas están dispuestas a invertir en el Spa.

#### 4. ¿Ha visitado un spa en alguna ocasión?

Tabla N° 17: Visitas a un Spa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	289	75%
No	94	25%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

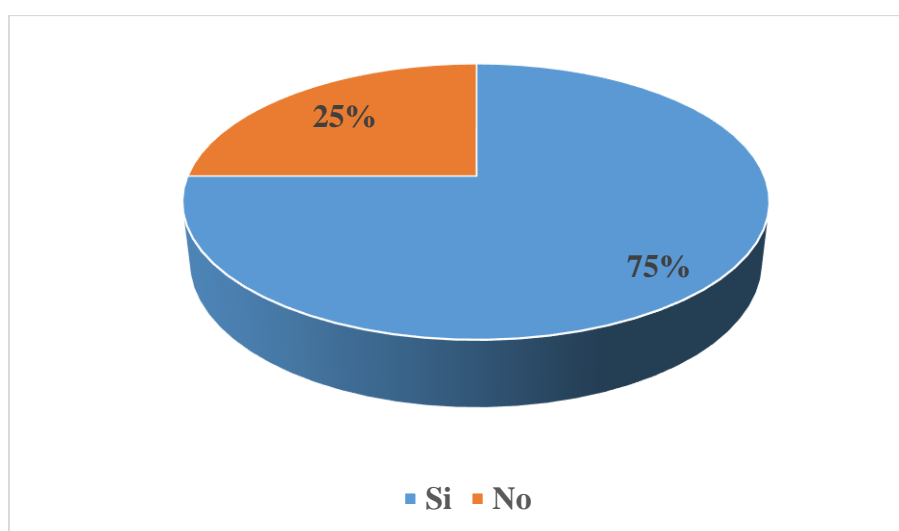


Gráfico N° 4: Visitas a un Spa

**Fuente:** Tabla N° 17 Visitas a un Spa

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** La mayoría de personas encuestadas afirman que han visitado un Spa en alguna ocasión, mientras un porcentaje mínimo no lo han hecho, dicha información permite conocer la aceptación que tendrá el Spa por los posibles clientes.

## 5. ¿Con qué frecuencia acude a un Spa?

Tabla N° 18: Frecuencia de visita

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez al mes	21	5%
Una vez cada 3 meses	148	39%
Una vez cada 6 meses	77	20%
Una vez al año	43	11%
Nunca	94	25%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

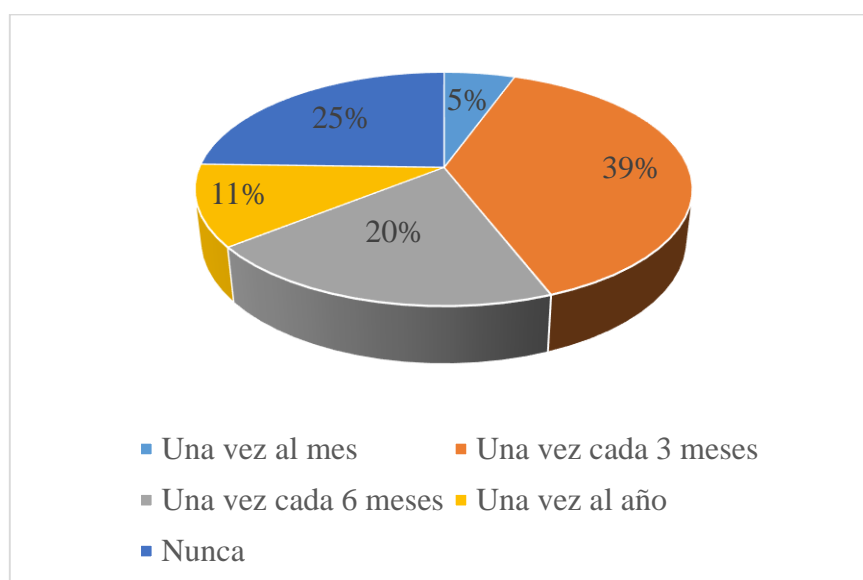


Gráfico N° 5: Frecuencia de visita

**Fuente:** Tabla N° 18 Frecuencia de visita

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** La mayoría de la población encuestada afirma asistir a un Spa una vez cada 3 meses, un porcentaje considerable no asisten, un porcentaje menor lo hacen una vez cada 6 meses, un porcentaje minoritario lo hacen una vez al año, y 21 personas de las encuestadas una vez al mes. Esta información corrobora la aceptación que el Spa tendrá por los posibles clientes.

## 6. ¿Está al tanto de los beneficios que tienen los métodos ancestrales?

Tabla N° 19: Beneficios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	215	56%
No	168	44%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

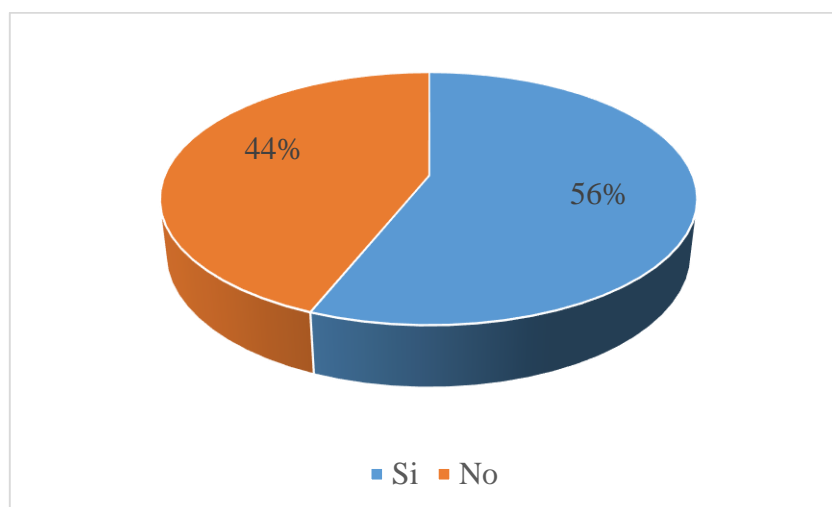


Gráfico N° 6: Beneficios

**Fuente:** Tabla N° 19 Beneficios

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** Del total de encuestados más de la mitad de personas tienen algún conocimiento acerca de los beneficios de los métodos ancestrales para la salud, mientras un porcentaje menor desconoce de estos, esta información influye para determinar el grado de conocimiento de los posibles clientes del Spa.

## 7. ¿Estaría dispuesto asistir a un Spa con métodos ancestrales en la Laguna de Cuicocha?

Tabla 20: Aceptación del Spa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	283	74%
No	100	26%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

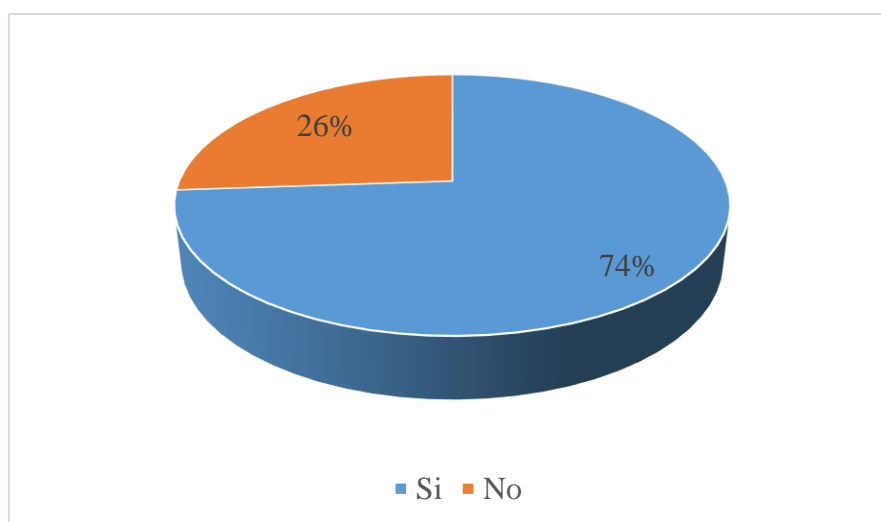


Gráfico N° 7: Aceptación del Spa

**Fuente:** Tabla N° 20 Aceptación del Spa

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** De las personas encuestadas la mayor parte está dispuesta asistir al Spa con métodos ancestrales, mientras un porcentaje pequeño no acudiría al mismo, esta información es de gran relevancia debido a que destaca la aceptación que tendrá el Spa por los posibles clientes.

## 8. ¿Cuáles servicios le gustaría que ofrezca el Spa?

Tabla N° 21: Servicios a ofertarse

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masaje con piedras calientes	89	23%
Tratamientos faciales con barro	59	15%
Aromaterapia	25	7%
Limpias shamanicas	82	21%
Musicoterapia	29	8%
Baños de vapor medicinales	99	26%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

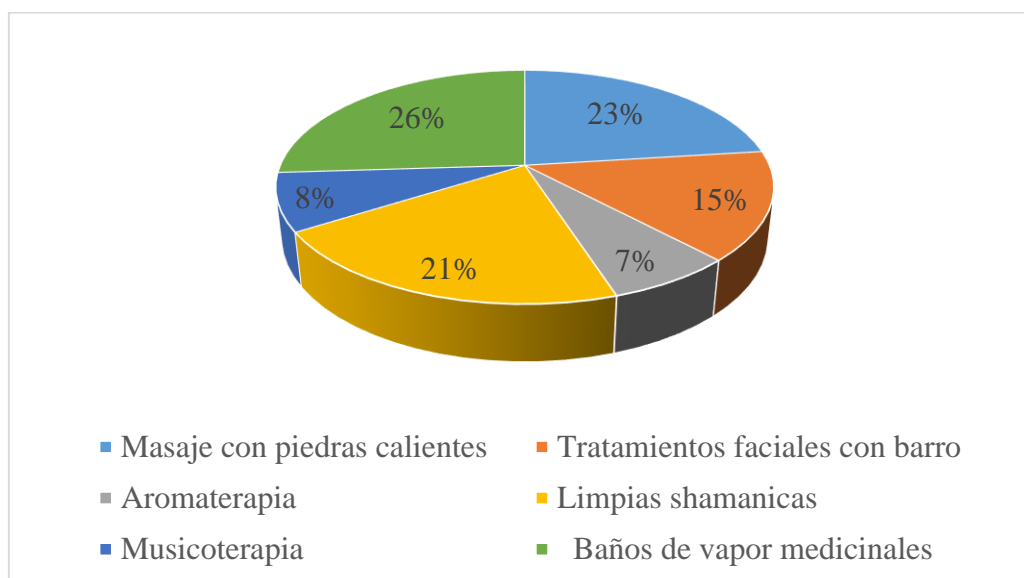


Gráfico N° 8: Servicios a ofertarse

**Fuente:** Tala N 21 Servicios a ofertarse

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** De las 383 encuestas realizadas la mayoría considera al servicio de baños de vapor medicinales de mayor preferencia, siguiendo con un porcentaje menor a los masajes con piedras calientes, de igual manera con un porcentaje considerable tiene aceptación las limpias shamánicas, y con porcentajes menores la musicoterapia y aromaterapia. Esta información permite conocer en cuales servicios se debe prestar más atención.



### 9. ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría conocer acerca del Spa?

Tabla N° 22: Medios de Información

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redes Sociales	228	60%
Televisión	9	2%
Página web	45	12%
Pancartas	42	11%
Agencias de Tour	59	15%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

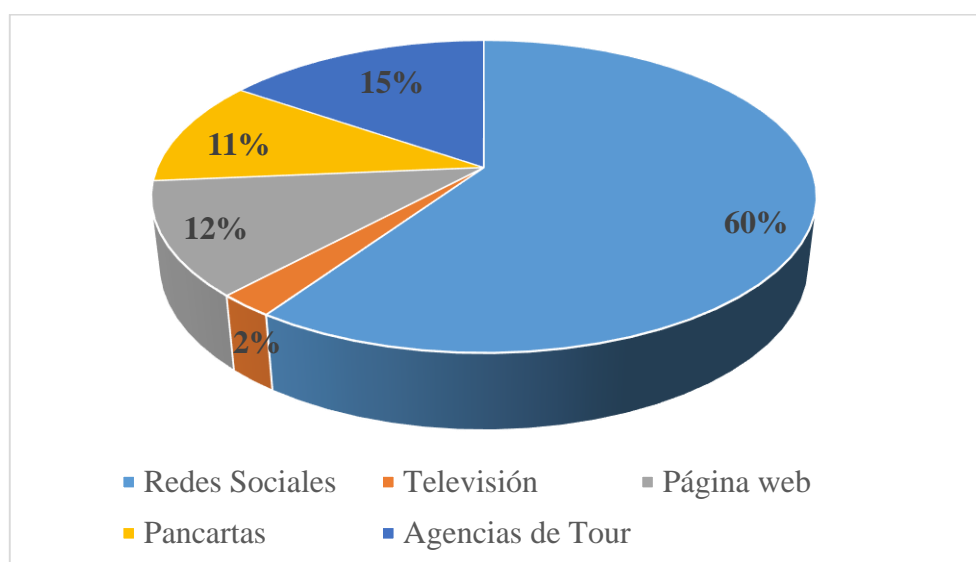


Gráfico N° 9: Medios de Información

**Fuente:** Tabla N° 22 Medios de Información

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** La mayoría de personas encuestadas desearían informarse del Spa a través de redes sociales, un porcentaje considerable también por medio de agencias de tour, un grupo menor considera que sería un buen medio para informarse las páginas web, mientras que con un porcentaje bajo desean enterarse con pancartas en la entrada del cantón, teniendo la televisión un porcentaje poco aceptable. Esta información ayuda a tener conocimiento de la manera en la cual se debe promocionar el spa.

### 10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios que ofrece el Spa?

Tabla N° 23: Precios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 15 a 30	194	51%
Entre 30 a 45	105	27%
Entre 45 a 60	49	13%
Más de 60	35	9%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a la población muestra

**Elaborado por:** La Autora

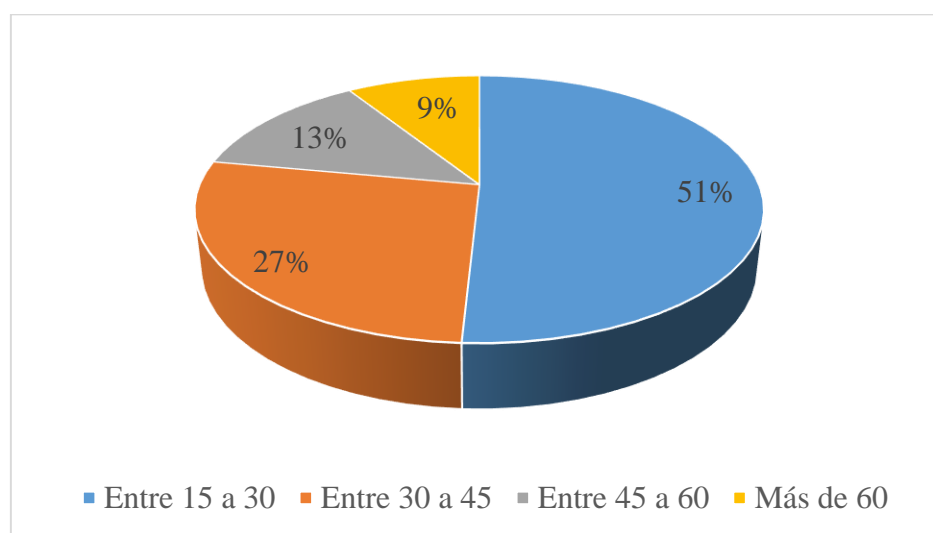


Gráfico N° 10: Precios

**Fuente:** Tabla N° 23 Precios

**Elaborado por:** La Autora

**Análisis:** De las 383 personas que fueron encuestadas un porcentaje mayoritario destacan que estarían dispuestos a pagar entre \$15 a \$30 por los servicios que presta el Spa, un porcentaje considerable estaría dispuesta a pagar entre \$30 a \$45, un grupo minoritario entre \$45 a \$60 y un porcentaje minoritario más de \$60. Esta información es de relevancia porque ayuda a determinar cuánto está dispuesto a pagar el cliente por los servicios.

### 3.11 Oferta

#### 3.11.1 Análisis de la Oferta

El principal objetivo de analizar la oferta es determinar el número y la clase de servicios que se ofertan en el mercado, es decir nuestra competencia. Los principales componentes que intervienen en la oferta son: el precio del servicio, establecimientos que brinden el mismo o un servicio similar.

#### 3.11.2 Determinación de la Oferta

Para llegar a determinar la oferta actual se ha investigado en el GAD de Cotacachi acerca de los servicios de un Spa en el cantón, lo cual supieron manifestar la existencia de 4 centros que brindan servicios similares, teniendo mayor posicionamiento La Mirage Hotel & Spa, Land of the Sun Hotel y Spa indicando que en un promedio de los 4 centros 620 personas asisten semanalmente.

Tabla N° 24: Oferta de Servicios Similares

Frecuencia de Visitas	Visitas
Semanal	620
Mensual	2480
Anual	29760

Fuente: GAD Cotacachi

Elaborado por: La Autora

#### 3.11.3 Proyección de la Oferta

Para el cálculo de la proyección de la oferta se tomará en cuenta el incremento de los servicios turísticos de alojamiento y Spa que de acuerdo al GAD de Cotacachi corresponde al 1,7% anual. Se considera la proyección de la oferta para 5 años.

Tabla N° 25: Proyección de la Oferta

Años	Oferta Actual	Oferta proyectada	
2017	29.760	$29760(1+0,017)^1$	30.266
2018	30.266	$29760(1+0,017)^2$	30.780
2019	30.780	$29760(1+0,017)^3$	31.304
2020	31.304	$29760(1+0,017)^4$	31.836
2021	31.836	$29760(1+0,017)^5$	32.377
2022	32.377	$29760(1+0,017)^6$	32.927

Fuente: Estudio de Mercado, GAD Cotacachi

Elaborado por: La Autora

### 3.12 Demanda

#### 3.12.1 Análisis de la Demanda

El análisis de la demanda es indispensable para el desarrollo del presente proyecto, debido a que permite determinar las necesidades y requerimientos de la población enfocándose al servicio que se pretende brindar.

También ayuda a definir la cantidad de bienes y servicios que podrán ser adquiridos por los posibles clientes del Spa. Los factores que influyen la demanda son: necesidad del servicio, gustos, precio, innovación.

#### 3.12.2 Determinación de la Demanda Actual

Para determinar la demanda se realizó una encuesta a la población meta con la finalidad de conocer el grado de aceptación que tienen los servicios prestados por un Spa, en la pregunta N° 7 el 74% de los encuestados afirman que asistirían a un Spa con métodos ancestrales, de igual manera en la pregunta N° 5 se fija la frecuencia con la que este porcentaje de turistas visitan un Spa y para poder establecer la demanda actual se tomó información de la pregunta N° 2 que indica la frecuencia anual de los turistas que visitan la Laguna de Cuicocha correspondiente al 33%.

Tabla N° 26: Cálculo del porcentaje para la Demanda

Población total entre 22 a 55 años	101544
% de aceptación	74%
<b>Total</b>	<b>75143</b>

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 27: Cálculo de la Demanda Actual

Frecuencia de visita al Spa	75143 74%	Total Demanda Anual	Frecuencia Visita a la Laguna Anual 33%
1 al mes 5%	3757	45086	14878
cada 3 meses 39%	29306	117222	38683
cada 6 meses 20%	15029	30057	9919
1 vez al año 11%	8266	8266	2728
<b>Total</b>			<b>66208</b>

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: La Autora

### 3.12.3 Proyección de la Demanda

Para el cálculo de la demanda proyectada se toma como variable principal el crecimiento de la llegada de turistas a Cotacachi la cual es del 2,4% de acuerdo a datos del INEC. Esta proyección se realiza para 5 años.

Tabla N° 28: Proyección de la Demanda

Años	Demanda Actual	Demanda proyectada
2017	66.208	$75143(1+0,024)^1$ 67.797
2018	67.797	$75143(1+0,024)^2$ 69.424
2019	69.424	$75143(1+0,024)^3$ 71.090
2020	71.090	$75143(1+0,024)^4$ 72.797
2021	72.797	$75143(1+0,024)^5$ 74.544
2022	74.544	$75143(1+0,024)^6$ 76.333

Fuente: Estudio de Mercado, INEC

Elaborado por: La Autora

### 3.12.4 Demanda a Satisfacer

La demanda insatisfecha es la parte del mercado que no ha sido cubierta por los oferentes existentes, para calcularla se tomará en cuenta los cálculos de la demanda y oferta antes calculadas.

Tabla N° 29: Demanda a Satisfacer

<b>Años</b>	<b>Oferta</b>	<b>Demanda</b>	<b>Demanda por cubrir anual</b>	<b>Demanda por cubrir mensual</b>	<b>Demanda por cubrir semanal</b>
2017	29.760	66.208	36.448	3.037	759
2018	30.266	67.797	37.531	3.128	782
2019	30.780	69.424	38.644	3.220	805
2020	31.304	71.090	39.787	3.316	829
2021	31.836	72.797	40.961	3.413	853
2022	32.377	74.544	42.167	3.514	878

**Fuente:** Estudio de Mercado

**Elaborado por:** La Autora

### 3.13 Precio

#### 3.13.1 Análisis del precio

Para determinar los precios de los servicios a ofertarse se tomará en cuenta costos de la maquinaria, también se considera los precios fijados por la competencia para que de esta manera los precios del presente proyecto estén de acuerdo al mercado y los clientes puedan acceder a ellos.

De acuerdo a las encuestas realizadas en la pregunta N° 10 se establece que las personas estarían dispuestas a pagar por los servicios del Spa

Tabla N° 30: Fijación del Precio

<b>Servicios</b>	<b>Precio</b>
Masaje con piedras calientes	22
Tratamientos faciales con barro	18
Limpias shamánicas	25
Baños de vapor medicinales	30

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: La Autora

### 3.13.2 Proyección del precio

Para realizar la proyección de los precios se tomará en cuenta la tasa de inflación acumulada a diciembre del 2016 que es del 1,12% información que brinda el Banco Central del Ecuador.

Tabla N° 31: Proyección del Precio

<b>Servicios</b>	<b>Año</b>					
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Masaje con piedras calientes	20	20,22	20,45	20,68	20,91	21,15
Tratamientos faciales con barro	18	18,20	18,41	18,61	18,82	19,03
Limpias shamánicas	22	22,25	22,50	22,75	23,00	23,26
Baños de vapor medicinales	25	25,28	25,56	25,85	26,14	26,43

Fuente: Estudio de Mercado, BCE

Elaborado por: La Autora

## 3.14 Estrategias de Comercialización

### 3.14.1 Precio

Para establecer el precio de los servicios del Spa se tomó como estrategia la opinión de los turistas obtenida en las encuestas, además de los costos y gastos a los que se incurrirá, estableciendo de esta manera precios adecuados para que los clientes acudan al Spa sin dificultad.

### **3.14.2 Publicidad**

Para dar a conocer los servicios del Spa se tomará en cuenta la información recopilada a través de la encuesta, en relación a los medios de comunicación preferidos por los posibles clientes.

- La tecnología es una herramienta indispensable en la actualidad es por eso que se brindará información sobre el spa por medio de redes sociales tales como Facebook, twitter e instagram, además de ser el medio de comunicación preferido por las personas encuestadas.
- Una estrategia de comercialización también será hacer convenios con agencias de tours de la provincia para que el Spa llegue con más facilidad a los futuros clientes.

### **3.14.3 Promoción**

Se ha establecido las siguientes promociones para mejor concurrencia al Spa:

- Por cada 5 personas que accedan a nuestros servicios 1 persona obtendrá el servicio gratis.
- Si visita el Spa en su cumpleaños recibirá un servicio de su elección gratis.

### **3.14.4 Plaza**

El Spa tiene una ubicación estratégica porque está ubicada cerca de la Laguna de Cuicocha un lugar muy concurrido por turistas tanto nacionales como extranjeros, en la vía a Intag haciéndola de fácil acceso y adecuada para que los turistas que realicen las actividades en la Laguna acudan a relajarse en el Spa.



### **3.14.5 Servicio**

El Spa con métodos ancestrales ofertará servicios diferentes a los existentes en la zona, haciendo del Spa una innovación en servicios con atención personalizada y un ambiente cómodo para los clientes que nos visiten.

### **3.15 Conclusiones del estudio de mercado**

- De acuerdo a la información recopilada a través del Estudio de mercado se pudo determinar que existe un gran porcentaje de demanda existente en el Cantón por los servicios de un Spa, también por medio de las encuestas se ha fijado una buena aceptación hacia al Spa al ser de características diferentes a los centros ya existentes.
- Existe varios centros donde se ofrece servicios de Spa, cabe recalcar que el Spa a implementarse tiene características como son los métodos ancestrales, diferentes a los centros ya existentes por lo cual lo hace novedoso, para esto tomamos como población objetivo a turistas nacionales y extranjeros de entre 22 a 55 años de edad debido a que son los que utilizan esta clase de servicios.
- El Spa con métodos ancestrales brindará servicios tales como masajes con piedras calientes, limpiezas shamánicas, baños de vapor medicinales y tratamientos faciales con barro, servicios que fueron los mas destacadas en las encuestas realizadas, adicionalmente el Spa cuenta con una piscina de agua caliente ubicada en el exterior del centro para que los clientes puedan disfrutar, este tipo de servicios llama mucho la atención de los turistas es por esto que se concluye tendrá una acogida favorable.
- Para dar a conocer los servicios del Spa se considera manejar con frecuencia las redes sociales en especial una fan page en Facebook para desde ahí dar a conocer al Spa, de esta manera se llegará a turistas tanto ecuatorianos como extranjeros fortaleciendo la comunicación e interacción con los mismos para brindarles la información necesaria

para que visiten el Spa, otra estrategia de comercialización también será colocar pancartas a la entrada al Cantón de esta manera las personas que ingresen podrán tener conocimiento de la existencia del Spa en la Laguna de Cuicocha.

- Los precios que se ha establecido para los servicios del Spa oscilan entre los 15 a 45 dólares dependiendo del servicio, se llegó a esta conclusión una vez realizada las encuestas, colocando así el precio para los masajes con piedras calientes en \$20, las limpias shamánicas en \$22, los baños de vapor medicinales en \$25 y los tratamientos faciales con barro en \$18, recalcando que el costo de la piscina es gratuito al acceder a cualquiera de los servicios antes mencionados.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Estudio técnico**

El Estudio Técnico comprende todo lo relacionado con el funcionamiento del proyecto, determinando la localización, tamaño, instalaciones, talento humano, todos los aspectos relacionados con la viabilidad del mismo.

En el presente capítulo se pretende identificar la macro y micro localización lo cual permite identificar el lugar a ubicarse el Spa, estableciendo a su vez los factores determinantes como acceso, comunicación, competencia y más.

Para la adecuada información tanto del personal como de los clientes se realizará flujogramas donde se indicará el procedimiento de cada uno de los servicios que ofrece el Spa, así mismo se detallarán los equipos necesarios en cada servicio.

En este capítulo se detalla conjuntamente las inversiones fijas, diferidas y el capital de trabajo, consiguiendo calcular la inversión total del proyecto para determinar la forma de financiamiento teniendo en cuenta el porcentaje de capital propio, para analizar tasas, períodos y valor del crédito.

#### **4.1 Objetivo General**

- Elaborar un estudio técnico a través de investigación y proyecciones financieras, estableciendo la macro y micro localización, tamaño, infraestructura y los recursos necesarios para la creación del Spa con Métodos Ancestrales.

#### **4.2 Objetivos Específicos**

- Precisar la macro y micro localización en donde se ubicará el proyecto.

- Establecer las inversiones fijas, diferidas y capital de trabajo requeridas para realizar el proyecto.
- Determinar el tipo de financiamiento que se requiere para la creación del Spa.
- Identificar y describir el proceso y organización del proyecto para su correcto funcionamiento.

### **4.3 Localización**

#### **4.3.1 Macro Localización**

El proyecto estará ubicado en Ecuador, en la Región Sierra en la provincia de Imbabura, cuyos límites son al norte las provincias del Carchi y Esmeraldas, al sur con la provincia de Pichincha, al este con las provincias de Sucumbíos y Napo y al oeste la provincia de Esmeraldas.

El spa será situado en el Cantón Cotacachi el cual está localizado a las faldas del volcán Cotacachi, es el cantón más extenso de la provincia de Imbabura, ubicándose a 80 km al norte de Quito y 25 km al sur de Ibarra. Cuenta con 9 parroquias las cuales son Cotacachi, Quiroga, Imantag, Apuela, García Moreno, Peñaherrera, Plaza Gutiérrez, 6 de Julio de Cuellaje y Vacas Galindo.

La parroquia en la cual se situará el Spa es Quiroga considerada un lugar apto para la ubicación del proyecto por su clima, buenas instalaciones, vías de acceso en buen estado y sobretodo está alejada de la ciudad en sí, lo cual es beneficioso para el Spa.



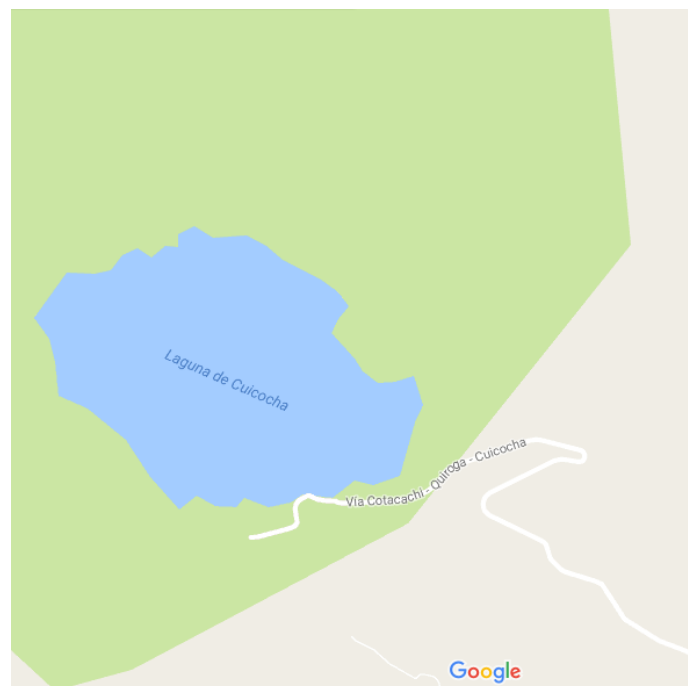


Imagen N° 2: Mapa de la Parroquia de Quiroga

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/@0.3085307,-78.3323127,12z>  
Año: 2017



Imagen N° 3: Mapa de la ubicación del Spa.

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/@0.2950809,-78.3562174,3159m/data=!3m1!1e3>  
Año: 2017

### **4.3.3 Factores de Localización**

Con la finalidad de obtener la localización exacta del Spa se tomará en cuenta los siguientes factores:

#### **a) Instalaciones adecuadas.**

Las instalaciones donde se pretende ubicar el Spa se encuentran en condiciones apropiadas para poner en marcha la creación del proyecto, es un área enfocada para que exista el menor ruido posible, donde se puede respirar aire puro y a su vez disfrutar de la esplendorosa Laguna de Cuicocha.

#### **b) Disponibilidad de Materia Prima**

Al ser un Spa con métodos ancestrales, se necesita plantas medicinales las cuales son fáciles de conseguir en el sector, debido a que habitantes de los alrededores se dedican a cultivar y transformar dichas plantas, ya que los pueblos indígenas de la zona cree en los beneficios curativos de las plantas es por esto que se mantendrá abastecido de materia prima.

#### **c) Servicios básicos**

Actualmente Cuicocha cuenta con todos los servicios básicos como son agua, luz, alcantarillado, red de comunicaciones, tomando en cuenta la cercanía que tendrá a la RECC (Laguna de Cuicocha) en donde está ubicada la Hostería Cuicocha así también existen haciendas alrededor del Spa.

**d) Vías de acceso**

Cuicocha cuenta con vías de acceso en excelente estado, hay que considerar que el Spa estará ubicado cerca a la vía a Intag lo cual facilita la movilización de los posibles clientes, lamentablemente no existe una ruta de buses hacia el lugar deseado sin embargo desde el parque central de Quiroga se puede tomar servicio de taxi o camioneta para llegar al Spa con un costo mínimo.

**e) Disponibilidad de Mano de Obra**

Para el buen funcionamiento del Spa se requiere de personal calificado y dispuesto a cumplir con las reglas internas que se tendrá, que fomente el trabajo en equipo para de esta manera lograr cumplir las metas establecidas.

Para el presente proyecto se necesita personal con conocimientos ancestrales las cuales son personas del sector para que aporten con sus conocimientos a todo el personal del Spa en sí, además se requiere personal capacitado acerca de los diferentes tratamientos que prestará el Spa, un recepcionista que sepa hablar varias lenguas, personal administrativo además de eso personal de limpieza.

**f) Canales de distribución**

Se espera la colaboración del Departamento de Turismo y Cultura del GAD de Cotacachi con la promoción y publicidad del Spa al ser un spa con métodos ancestrales llamará la atención de muchos turistas tanto nacionales como extranjeros.

**g) Factores ambientales**

El sector cuenta con temperaturas bajas es por ellos que las instalaciones donde se encuentra el spa será un ambiente abrigado para brindar la mejor atención sin embargo



para poder disfrutar de la vista y demás atractivos que existen a su alrededor los clientes deberán tener conocimiento de esto.

#### **h) Competencia**

Cotacachi cuenta con pocos lugares que brindan similares servicios al presente proyecto, sin embargo no existe un Spa con las características que se desea implementar es por esto que rápidamente se posicionará en el mercado haciendo la diferencia al prestar un buen servicio.

### **4.4 Ingeniería del proyecto**

La Ingeniería del proyecto permitirá establecer los procesos necesarios para la puesta en marcha del spa, puntualizando los servicios a ofertarse, de igual manera la elaboración de los flujogramas de los servicios lo cual servirá de guía para el personal interno como para los clientes, también se definirá la distribución de los espacios físicos para brindar un buen servicio.

#### **4.4.1 Distribución de la Planta**

Las instalaciones del Spa cuentan cumplen con los requerimientos técnicos para brindar un excelente servicio, dispone de servicios básicos, ventilación e iluminación adecuada, espacios amplios para la comodidad del cliente y para ubicar los equipos requeridos. El área total del terreno es de 350 m<sup>2</sup> sin embargo la infraestructura del spa abarca 330 m<sup>2</sup> que se distribuyen de la siguiente manera:

**a) Oficina Contador:** Se encuentra ubicado en la parte lateral izquierda de la entrada del edificio.

- b) Oficina del Administrador:** Su ubicación es junto a la oficina contable, el área administrativa se encargará de las funciones correspondientes a la misma.
- c) Recepción:** Esta área esta a la entrada al edificio, es donde se recibirá a los clientes del Spa.
- d) Baño Principal:** Se encuentra cerca del área de recepción podrá ser utilizado tanto para el personal como para los clientes.
- e) Sala de Masajes:** Esta en la parte lateral derecha, es donde se prestará los servicios de masajes con piedras calientes a los clientes.
- f) Sala de Limpias Shamánicas:** En esta sala se realizará las limpias a los clientes, está ubicada en la parte derecha del edificio.
- g) Sala de Baños de vapor:** Es la última sala localizada en la parte derecha del Spa, aquí se realizarán los baños de vapor a los clientes.
- h) Sala de tratamiento facial:** En la sala se prestará los tratamientos faciales con barro situada en la parte lateral derecha del edificio.
- i) Baños y Vestidores:** Se encuentra ubicado cerca de la salida posterior del Spa en la parte lateral izquierda.
- j) Piscina:** Se sitúa en el fondo del edificio hacia la parte posterior del mismo, aquí los clientes que deseen accederán a este servicio.
- k) Parqueadero:** Las dos áreas destinadas al parqueadero está en la parte frontal del edificio colocada cada área al lado de la puerta de entrada al Spa.

#### 4.4.2 Distribución espacial de la Planta

Tabla N° 32: Distribución espacial de la planta

Área	Ancho	Largo	Área m <sup>2</sup>
Oficina Administrador	2	3	6
Oficina Contador	2	3	6
Recepción	3,5	3	10,5
Baño Principal	1,2	2,5	3
Sala de Masajes	5	4	20
Sala de Limpias shamánicas	5	5	25
Sala de Terapia facial	5	4	20
Sala baños de vapor	5	5	25
Piscina	8	10	80
Baños	1,2	2,5	3
Vestidores	2,5	3	7,5
Sala de Espera	4	6	24
Parqueadero	10	10	100
<b>Total</b>			<b>330</b>

Fuente: Especialista en el tema

Elaborado por: La Autora

#### 4.4.3 Plano de distribución del Spa

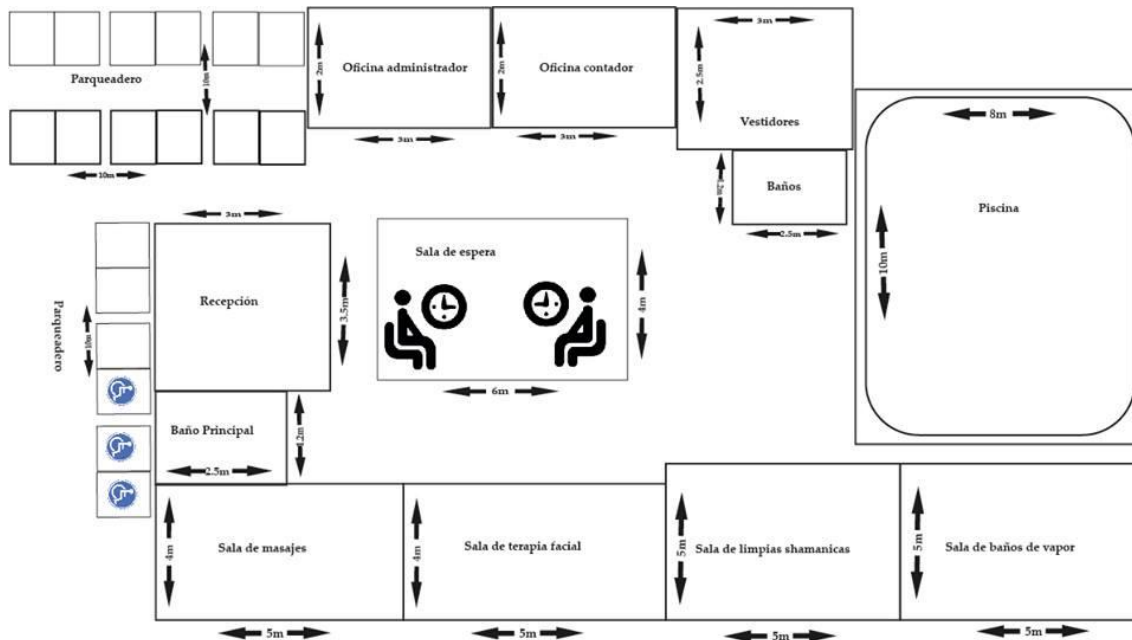


Imagen N° 4: Plano de Distribución del Spa

Fuente: Estudio Técnico del área

Elaborado por: Danny Maldonado

#### 4.5 Capacidad utilizada

De acuerdo a la información recopilada en el estudio de mercado se determinó una gran demanda insatisfecha, sin embargo en el presente proyecto se tomará el 90% de la capacidad de mano de obra que posee el Spa tomando en cuenta cualquier tipo de imprevisto que pueda surgir, para ello se requiere de 2 personas que trabajarán en masajes, 2 persona realizará las limpiezas, 1 persona estará en los tratamientos faciales mientras que para los baños de vapor no se requerirá personal extra.

De igual manera se debe tener en cuenta el equipo necesario para según esto determinar la capacidad del Spa, en la sala de masajes existirán dos camillas para los mismos, en la sala de vapor existirán espacio adecuado para 6 personas, para los tratamientos faciales se contará con 1 camilla mientras que para los baños de vapor no se necesita ningún equipo extra. Se pretende tener la siguiente capacidad de personas a atender:

Tabla N° 33: Capacidad a atender

Servicio	Tiempo	Empleados	Capacidad diaria	Capacidad semanal	Capacidad mensual	Capacidad anual
Baños de vapor medicinales	60 min	-	42	210	840	10080
Masaje con piedras calientes	45 min	2	18	90	360	4320
Limpieza shamánicas	45 min	2	18	90	360	4320
Tratamientos faciales con barro	30 min	1	14	70	280	3360
<b>Total</b>						<b>22080</b>

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: La Autora

Para determinar con mayor efectividad la capacidad que tendrá el Spa se ha tomado en cuenta la pregunta N° 8 de la encuesta de la cual se obtiene el porcentaje de aceptación de los servicios por las personas.

Tabla N° 34: Capacidad a atender según la aceptación.

Servicio	Capacidad anual	% Aceptación del servicio	Demanda a Atenderse por el Spa
Baños de vapor medicinales	10080	26%	2621
Masaje con piedras calientes	4320	23%	994
Limpias shamánicas	4320	21%	907
Tratamientos faciales con barro	3360	15%	504
<b>Total</b>			<b>5026</b>

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: La Autora

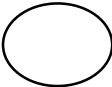


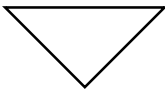
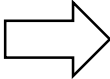

#### 4.6 Proceso para la Prestación del Servicio

- **Masaje con piedras calientes:** Es un masaje que se realiza con piedras volcánicas calientes, aportando para calmar el dolor, facilitando la relajación muscular y sobretodo aliviando el stress de cada cliente. El masaje va acompañado de
- **Limpias shamánicas:** Se presentará esta técnica para las personas que estén dispuestas a realizarse debido a que es un método poco tradicional y vale recalcar es uno de los más utilizados por las comunidades indígenas del sector por su poder curativo, así como también ayuda a equilibrar los chakras.
- **Baños de vapor con plantas medicinales:** Este servicio que se va a prestar es de gran beneficio para las personas con problemas respiratorios, además de estar en un ambiente cómodo tendrá la opción de relajarse.
- **Tratamientos faciales con barro:** Consiste en la aplicación de una mezcla entre barro natural y sustancias naturales preparadas por expertas en el rostro, con el fin de exfoliar, relajar y desintoxicar la piel.
- **Piscina:** Se dispone instalar una piscina de agua caliente fuera de las instalaciones del Spa para que de esta manera los clientes puedan terminar el proceso de relajación o puedan disfrutar un momento ameno en la misma.

### 4.6.1 Flujogramas de Servicios

Se elabora flujogramas con la finalidad de que tanto el personal como los clientes conozcan los procedimientos a seguir y el tiempo que conlleva la realización de cada servicio, brindando una atención de calidad.

Tabla N° 35: Simbología de operaciones

Símbolo	Significado
	Inicio
	Describe las actividades que realiza el personal involucrado.
	Representa cualquier tipo de documento que se involucra en el proceso.
	Toma de decisiones en el que se puede acceder a dos alternativas.
	Preparación del cliente.
	Recibimiento del servicio y Finalización.

Fuente: Normas ISO 9000

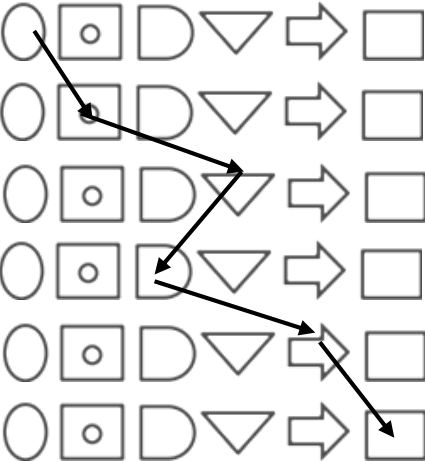
Elaborado por: La Autora

### Proceso del Servicio de Baños de vapor medicinal

- Se recibe al cliente en el área de recepción.
- Se da información acerca del servicio.
- El cliente decide si acceder o no al servicio.
- Si el cliente accede al servicio se realiza la factura.
- El cliente procede a prepararse para acceder al servicio.

- El cliente permanece en la sala durante una hora.

Gráfico N° 11: Flujograma del Servicio de Baño de vapor medicinal

	FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN	ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (Minutos)
1		Inicio	No tiene tiempo
2		Se recibe al cliente y se le da información	2 minutos
3		El cliente decide acceder al servicio	1 minuto
4		Acepta y se procede a facturar	2 minutos
5		E cliente se prepara para recibir el servicio	3 minutos
6		El cliente recibe el servicio	1 hora
		TOTAL	1 hora 8 minutos

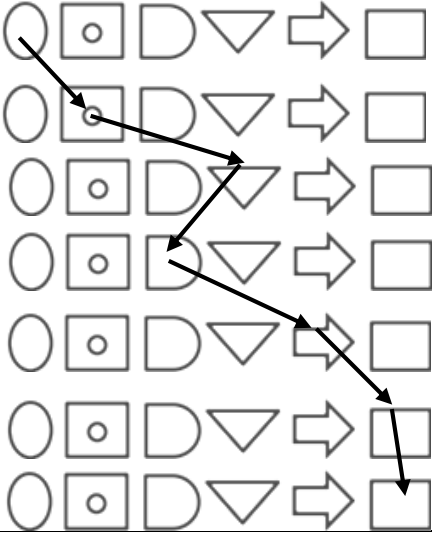
Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La Autora

### Proceso del Servicio de Masaje con piedras calientes

- Se recibe al cliente en el área de recepción.
- Se da información acerca del servicio.
- El cliente decide si acceder o no al servicio.
- Si el cliente acepta se procede a realizar la factura para que el cliente pueda seguir a la sala.
- El cliente procede a prepararse para acceder al servicio.
- El masajista inicia colocando aceites y las piedras calientes continuando con el masaje.

Gráfico N° 12: Flujoograma del Servicio de Masajes con piedras calientes

FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (Minutos)
1		Inicio	No tiene tiempo
2		Se recibe al cliente y se le da información	2 minutos
3		El cliente decide sobre el servicio	1 minuto
4		Acepta y se procede a realizar la factura	2 minutos
5		E cliente se prepara para recibir el servicio	3 minutos
6		El masajista coloca los aceites y las piedras	10 minutos
7		Se realiza el masaje	35 minutos
TOTAL			53 minutos

Fuente: Investigación directa

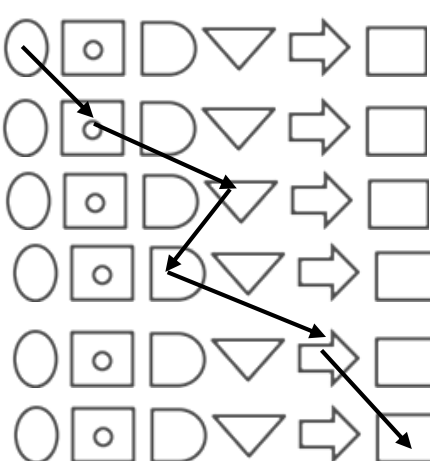
Elaborado por: La Autora

### Proceso del Servicio de Limpias Shamánicas

- Se recibe al cliente en el área de recepción.
- Se da información acerca del servicio.
- El cliente decide si acceder o no al servicio.
- Si el cliente acepta el servicio se realiza la factura.
- Se acompaña al cliente y procede a prepararse para acceder al servicio.
- El personal procede a realizar la limpia con las plantas medicinales y los brebajes necesarios.



Gráfico N° 13: Flujoograma del Servicio de Limpias Shamánicas

FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (Minutos)
1		Inicio	No tiene tiempo
2		Se recibe al cliente y se le da información	2 minutos
3		El cliente decide sobre el servicio	1 minuto
4		Acepta y se procede a realizar la factura	2 minutos
5		E cliente se prepara para recibir el servicio	3 minutos
6		Se realiza la limpia con plantas y brebajes	45 minutos
TOTAL		53 minutos	

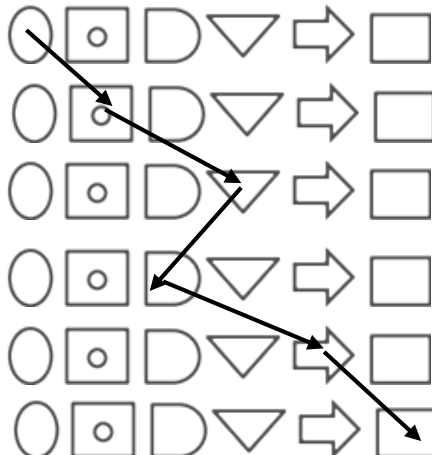
Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La Autora

### Proceso del Servicio de Tratamiento Facial con barro

- Se recibe al cliente en el área de recepción.
- Se da información acerca del servicio.
- El cliente decide si acceder o no al servicio.
- Si el cliente acepta se procede a realizar la factura.
- El cliente procede a prepararse para acceder al servicio.
- El personal coloca el barro en el rostro del cliente y realiza el tratamiento.

Gráfico N° 14: Flujoograma del Servicio de Tratamiento Facial con barro

FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN		ACTIVIDADES	TIEMPO PREVISTO (Minutos)
1		Inicio	No tiene tiempo
2		Se recibe al cliente y se le da información	2 minutos
3		El cliente decide sobre el servicio	1 minuto
4		Acepta y se procede a realizar la factura	2 minutos
5		E cliente se prepara para recibir el servicio	3 minutos
6		El terapeuta procede a realizar el tratamiento	30 minutos
TOTAL		38 minutos	

Elaborado por: La Autora

#### 4.7 Requerimiento del Equipo

Para el adecuado funcionamiento del Spa se requerirá de los siguientes equipos de acuerdo al servicio a ofertarse.

Tabla N° 36: Servicio de Baños de vapor medicinal

Cantidad	Detalle	Valor	Inversión total
1	Iluminación LED	73	73
1	Generador de Vapor	950	950
<b>Total</b>		<b>1023</b>	<b>1023</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

**Iluminación LED:** Este tipo de equipos en la sala de baños de vapor medicinales permite obtener mayor iluminación al momento que los clientes estén recibiendo el tratamiento, contribuyendo con el ambiente al ser ahorradores de energía.

**Generador de vapor:** Es un equipo destinado a producir vapor mediante la acción del calor a una temperatura superior al ambiente y presión mayor que la atmosférica, este

generador al ser combinado con las plantas medicinales con una esencia delicada brindará comodidad al cliente.

Tabla N° 37: Servicio de Tratamientos faciales con barro

Cantidad	Detalle	Valor	Inversión total
1	Equipo Facial 5 en 1	575	575
	<b>Total</b>	<b>575</b>	<b>575</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

**Equipo facial 5 en 1:** Este equipo permite complementar el tratamiento facial con barro, se coloca este equipo para mejorar el tratamiento aportando con sus 5 beneficios adicionales tales como exfoliación, acné, limpieza profunda, relajante y rejuvenecedor durante 8 minutos seguido de esto se procede a colocar el barro en el rostro del cliente para terminar con el tratamiento.

Tabla N° 38: Equipo para la piscina

Cantidad	Detalle	Valor	Inversión total
1	Bomba	150	150
1	Filtro	147	147
1	Limpiafondo eléctrico	430	430
	<b>Total</b>		<b>727</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

**Bomba:** La bomba mediante un motor eléctrico hace girar una turbina absorbiendo el agua de la piscina con la finalidad de devolverla libre de impurezas, se realizará este proceso cada 2 días y no necesita mano de obra extra.

**Filtro:** Es un mecanismo de limpieza y purificación ideal para mantener el agua cristalina y apta para el baño de los clientes.

**Limpiafondo eléctrico:** Se desplaza sobre ruedas por el fondo, paredes y superficie de la piscina en ciclos de limpieza pre-programados, lo cual es beneficioso al no necesitar mano de obra extra.

## 4.8 Inversión Fija

### 4.8.1 Infraestructura

Para el presente proyecto se piensa invertir en una infraestructura de 350 m<sup>2</sup> de los cuales en 330 m<sup>2</sup> se encuentra construido el espacio donde se dispone ubicar el Spa, esta infraestructura asciende a un valor de \$ 40.000.

### 4.8.2 Equipo

El equipo que se detalla a continuación es el que necesitara el spa para brindar servicios de calidad, recalcando que solo el servicio de baños de vapor medicinales y los tratamientos faciales con barro requieren de un equipo extra para prestar el servicio. Además de los equipos para la piscina que es un servicio adicional que presta el Spa.

Tabla N° 39: Equipo para los servicios del Spa.

Cantidad	Detalle	Valor	Inversión total
<b>Baños de vapor medicinales</b>			
1	Iluminación LED	73	73
1	Generador de Vapor	950	950
<b>Tratamiento facial con barro</b>			
1	Equipo Facial 5 en 1	575	575
<b>Piscina</b>			
1	Bomba	150	150
1	Filtro	147	147
1	Limpiafondo eléctrico	430	430
<b>Total</b>			<b>2325</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

### 4.8.3 Muebles y enseres

Son los muebles que estarán ubicados en el área administrativa así como donde requiera el Spa.

Tabla N° 40: Muebles y Enseres de Oficina

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Escritorios ejecutivos	2	125	250
Sillas de oficina	3	50	150
Anaquele-librero	2	75	150
Archivador	1	100	100
Silla de Espera oficina	2	24	48
Sillón de Espera	1	100	100
Silla sala de Espera	3	75	225
Escritorio Recepción	1	150	150
<b>Total</b>			<b>1173</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 41: Muebles y Enseres Sala Limpias Shamánicas

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Perchero	1	15	15
<b>Total</b>			<b>15</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 42: Muebles y Enseres Sala Tratamientos Faciales con barro

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Camillas	1	90	90
Perchero	1	15	15
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>105</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 43: Muebles y Enseres Sala de Masajes con Piedras calientes

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Camillas	2	120	240
<b>Total</b>			<b>240</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 44: Muebles y Enseres Piscina

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Perchero	2	15	30
Casilleros personales	1	45	45
<b>Total</b>			<b>75</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

#### 4.8.4 Equipo de Cómputo

A continuación se detalla el equipo de cómputo que se va adquirir para ser utilizadas para las actividades del Spa.

Tabla N° 45: Equipo de Cómputo

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Computador	3	519	1557
Impresora	1	160	160
<b>Total</b>			<b>1717</b>

Fuente: Servitec

Elaborado por: La Autora

#### 4.8.5 Equipo de Oficina

Se refiere a implementos a utilizarse en el área administrativa y recepción del Spa para el normal funcionamiento del mismo.

Tabla N° 46: Equipo de oficina

Descripción	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Calculadora Casio	1	26	26
Teléfono	3	34	102
<b>Total</b>			<b>128</b>

Fuente: Sulcar Papelería

Elaborado por: La Autora

#### 4.8.6 Resumen de Inversiones en Propiedad, Planta y Equipo

Tabla N° 47: Resumen de Inversiones Fijas

Detalle	Valor Total
Infraestructura	40000
Equipo	2325
Muebles y Enseres	1608
Equipo de Cómputo	1661
Equipo de Oficina	128
<b>Total</b>	<b>45722</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

## 4.9 Inversiones Diferidas

Se tiene los gastos de constitución para poder poner en marcha el negocio y se detalla a continuación:

Tabla N° 48: Gastos de Constitución

Descripción	Valor Total
Elaboración de minuta	130
Pago de patente	400
Registro Sanitario	340
Permiso del Cuerpo de bomberos	70
Permiso de Funcionamiento	20
Instalaciones del proyecto	500
<b>Total</b>	<b>1460</b>

Fuente: GAD Cotacachi, Cuerpo de Bomberos

Elaborado por: La Autora

## 4.10 Capital de Trabajo

Constituyen todo el dinero que se ha de cancelar hasta que el proyecto pueda generar sus propios ingresos, estos gastos serán calculados para los dos siguientes meses a dar por iniciado el proyecto para poder solventarlos hasta que el Spa tenga un posicionamiento en el mercado y pueda recibir ingresos provenientes de la actividad del proyecto.

### 4.10.1 Insumos Directos

Tabla N° 49: Insumos Directos

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Plantas Medicinales	112,50	225,00
Brebajes purificadores	130,00	260,00
Aceites naturales	165,00	330,00
Barro natural	78,75	157,50
Crema hidratante	65,00	130,00
Piedras volcánicas	112,00	224,00
Esencia natural	90,00	180,00
<b>Total</b>	<b>753,25</b>	<b>1506,50</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

#### 4.10.2 Insumos Indirectos

Tabla N° 50: Insumos Indirectos

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Toallas	270	270
Cintillos	75	75
Sandalias	150	150
<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>495</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

#### 4.10.3 Sueldo Personal Operativo

Tabla N° 51: Sueldo Personal Operativo

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Masajista 1	390	780
Masajista 2	390	780
Terapista 1	390	780
Profesional Ancestral 1	390	780
Profesional Ancestral 2	390	780
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>3900</b>

Fuente: Ministerio de Trabajo

Elaborado por: La Autora

#### 4.10.4 Sueldo Personal Administrativo

Tabla N° 52: Sueldo Personal Administrativo

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Administrador	1100	2200
Contador	800	1600
Recepcionista	390	780
<b>Total</b>	<b>2290</b>	<b>4580</b>

Fuente: Ministerio de Trabajo

Elaborado por: La Autora

#### 4.10.5 Otros Gastos

Los suministros de oficina que serán utilizados por el personal del área administrativa de forma mensual son las resmas de papel bond, los esferos, lápices y carpetas mientras que las grapadoras, perforadoras y agenda serán adquiridos anualmente de esta manera se podrá ejercer un trabajo adecuado en el Spa.



Tabla N° 53: Suministros de Oficina

Detalle	Cantidad	V. Mensual	V 2 meses	V. Anual
Lápices	3	1,2	2,4	14,4
Esferos	3	1,35	2,7	16,2
Grapadora	3	7,5	7,5	7,5
Perforadora	3	14,25	14,25	14,25
Carpetas	8	6	12	72
Papel bond (resma)	2	7	14	84
Agenda	1	10,5	10,5	10,5
<b>Total</b>		<b>46,6</b>	<b>60,95</b>	<b>204,45</b>

Fuente: Sulcar Papelería

Elaborado por: La Autora

Para cuidar del aseo e higiene del Spa se requiere de escobas, trapeadores y basureros los cuales serán adquiridos una vez al año y el detergente, cloro y esponjas se lo hará de manera mensual.

Tabla N° 54: Suministros de Aseo

Detalle	U. Medida	Cantidad	V. Unitario	V. Mensual	V. 2 Meses
Escobas	Unidad	3	3	9	9
Trapeador	Unidad	3	3,5	10,5	10,5
Basureros	Unidad	6	1,25	7,5	7,5
Detergente	Galón	2	6,5	13	26
Cloro	Galón	3	5,3	15,9	31,8
Esponjas	Unidad	10	1,25	12,5	25
<b>Total</b>				<b>68,4</b>	<b>109,8</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

Se considera como servicios básicos la energía eléctrica y el agua potable mismos que serán calculados a dos meses de haber iniciado las actividades.

Tabla N° 55: Servicios Básicos

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Energía Eléctrica	180	360
Agua Potable	120	240
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>600</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

Para dar a conocer los servicios del Spa se colocará pancartas en las entradas al cantón Cotacachi esto se realizará dos veces por año, y a su vez se utilizará medios tecnológicos como las redes sociales en lo cual se incurrirá en gastos mensuales por publicidad invasiva es decir aparecerá nuestra publicidad en Facebook en un determinado tiempo al día, de esta manera el Spa logrará tener mas captación del público.

Tabla N° 56: Publicidad

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Pancartas	120	120
Redes Sociales	25	50
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>170</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 57: Resumen de Capital de Trabajo

Detalle	V. Mensual	V. 2 Meses
Materia Prima Directa	753,25	1506,50
Materia Prima Indirecta	495,00	495,00
Mano de Obra Directa	1950,00	3900,00
Mano de Obra Indirecta	2290,00	4580,00
Otros Gastos	560,00	940,75
<b>Total</b>	<b>6048,25</b>	<b>11422,25</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

#### 4.11 Inversión Total

La inversión total del proyecto está conformado por las inversiones fijas, inversiones diferidas y capital de trabajo.

Tabla N° 58: Inversión Total

Detalle	Costo Total	% de participación
Inversiones fijas	45722,00	78%
Inversiones diferidas	1460,00	2%
Capital de trabajo	11422,25	19%
<b>Total</b>	<b>58604,25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

#### 4.12 Financiamiento

Para la creación del Spa es necesario contar con capital propio que corresponde a \$18604,25 que representa el 32% y el 68% equivalente a \$40000 se buscará incurrir en financiamiento para emprendedores por parte de la Corporación Financiera Nacional la cual tiene tasas de interés accesibles, facilidad de pago a períodos adecuados.

Tabla N° 59: Financiamiento

Descripción	Valor	% de participación
Capital Propio	18604,25	32%
Capital Financiado	40000,00	68%
<b>Total</b>	<b>58604,25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudio Técnico

Elaborado por: La Autora

## **CAPÍTULO V**

### **5. Estudio Financiero**

#### **Objetivo General:**

Realizar una evaluación económica y financiera para la creación del Spa por medio de indicadores financieros que permitan analizar los costos-beneficios que genere el proyecto además de su factibilidad.

#### **5.1 Determinación de Ingresos**

Para lograr la determinación de ingresos se ha tomado en cuenta la capacidad instalada y la demanda insatisfecha actual del mercado, es por ello que para la demanda se espera un crecimiento de acuerdo al índice de crecimiento de los servicios turísticos de alojamiento y spa correspondiente al 2,4% de acuerdo a información del GAD de Cotacachi mientras que para el incremento del precio se tomará la tasa de inflación acumulada a diciembre del 2016 que es del 1,12% información recopilada del Banco Central del Ecuador.

Tabla N° 60: Ingresos proyectados de los servicios del Spa.

Servicio	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
Baños de vapor						
Cantidad	2621	2684	2748	2814	2882	2951
Precio	25,00	25,28	25,56	25,85	26,14	26,43
<b>Total</b>	<b>65520</b>	<b>67851,52</b>	<b>70247,50</b>	<b>72740,33</b>	<b>75332,47</b>	<b>77999,99</b>
Masaje con piedras						
Cantidad	994	1017	1041	1066	1092	1118
Precio	20,00	20,22	20,45	20,68	20,91	21,15
<b>Total</b>	<b>19872</b>	<b>20567,81</b>	<b>21288,98</b>	<b>22044,41</b>	<b>22834,99</b>	<b>23640,52</b>
Limpias Shamánicas						
Cantidad	907	929	951	974	997	1021
Precio	22,00	22,25	22,50	22,75	23,00	23,26
<b>Total</b>	<b>19958,40</b>	<b>20666,91</b>	<b>21393,28</b>	<b>22156,07</b>	<b>22933,28</b>	<b>23748,37</b>
Tratamientos						
Faciales						
Cantidad	504	516	528	541	554	567
Precio	18,00	18,20	18,41	18,61	18,82	19,03
<b>Total</b>	<b>9072</b>	<b>9392,03</b>	<b>9718,08</b>	<b>10068,88</b>	<b>10426,31</b>	<b>10790,48</b>
	<b>114422,4</b>	<b>118478,2</b>	<b>122647,8</b>	<b>127009,6</b>	<b>131527,0</b>	<b>136179,3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

Fuente: Estudio de Mercado

Elaborado por: La Autora

## 5.2 Determinación de Egresos

Al determinar el total de la inversión se tomó en cuenta las inversiones fijas, inversiones diferidas y capital de trabajo, para lograr determinar los egresos se ha tomado en cuenta el 2,4% índice de crecimiento de los servicios turísticos de alojamiento y Spa, conjuntamente con el 1,12% porcentaje de inflación a diciembre del 2016. Para establecer los egresos se basará en los valores conformados por materia prima directa, materia prima indirecta, mano de obra directa, mano de obra indirecta y otros gastos.

### **5.2.1 Costos de Operación**

### **5.3.1 Insumos Directos**

Los insumos directos para el Spa constituyen todos los insumos requeridos para realizar los tratamientos, como plantas medicinales, esencias, aceites, cremas, piedras y barro.

### **5.3.2 Proyección de los Insumos Directos**

Para realizar la proyección de la demanda se tomará en cuenta el índice de crecimiento de la llegada de turistas al cantón Cotacachi que es del 2,4%

Tabla N° 61: Proyección de Insumos Directos

Producto	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
<b>Plantas Medicinales</b>						
Cantidad	2700	2765	2831	2899	2969	3040
Precio	0,50	0,51	0,51	0,52	0,52	0,53
<b>Total</b>	<b>1350</b>	<b>1397,98</b>	<b>1447,38</b>	<b>1498,75</b>	<b>1552,13</b>	<b>1607,05</b>
<b>Brebajes purificadores</b>						
Cantidad	1200	1229	1258	1288	1319	1351
Precio	1,30	1,31	1,33	1,34	1,36	1,37
<b>Total</b>	<b>1560</b>	<b>1615,59</b>	<b>1672,24</b>	<b>1731,29</b>	<b>1792,82</b>	<b>1856,88</b>
<b>Aceites naturales</b>						
Cantidad	1080	1106	1133	1160	1188	1217
Precio	1,83	1,85	1,87	1,89	1,91	1,93
<b>Total</b>	<b>1976,4</b>	<b>2046,65</b>	<b>2120,09</b>	<b>2194,93</b>	<b>2273,09</b>	<b>2354,65</b>
<b>Barro natural</b>						
Cantidad	540	553	566	580	594	608
Precio	1,75	1,77	1,79	1,81	1,83	1,85
<b>Total</b>	<b>945</b>	<b>978,59</b>	<b>1012,81</b>	<b>1049,49</b>	<b>1086,86</b>	<b>1124,93</b>
<b>Crema hidratante</b>						
Cantidad	480	492	504	516	528	541
Precio	1,63	1,64	1,66	1,68	1,70	1,72
<b>Total</b>	<b>780,00</b>	<b>808,45</b>	<b>837,45</b>	<b>866,99</b>	<b>897,09</b>	<b>929,47</b>
<b>Piedras volcánicas</b>						
Cantidad	1680	1720	1761	1803	1846	1890
Precio	0,80	0,81	0,82	0,83	0,84	0,85
<b>Total</b>	<b>1344</b>	<b>1391,41</b>	<b>1440,53</b>	<b>1491,41</b>	<b>1544,08</b>	<b>1598,59</b>
<b>Esencia natural</b>						
Cantidad	1800	1843	1887	1932	1978	2025
Precio	0,60	0,61	0,61	0,62	0,63	0,63
<b>Total</b>	<b>1080</b>	<b>1118,18</b>	<b>1157,70</b>	<b>1198,59</b>	<b>1240,87</b>	<b>1284,58</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9035,40</b>	<b>9356,87</b>	<b>9688,21</b>	<b>10031,45</b>	<b>10386,93</b>	<b>10756,16</b>

Elaborado por: La Autora

### 5.2.3 Sueldo Personal Operativo

Para el funcionamiento del Spa se requiere de 5 personas para realizar los tratamientos, para lo cual se clasifican en 2 masajistas, 1 terapeuta y 2 profesionales ancestrales.

### 5.2.4 Proyección de Sueldo Personal Operativo

Para realizar la proyección del Sueldo Operativo se toma como base la tasa de incremento del Salario Básico Unificado de los últimos 5 años.

Tabla N° 62: Tasa de Crecimiento del Salario Básico Unificado

Año	S.B.U.	Variación	Tasa de Crecimiento
2017	375	0,024	2,40%
2016	366	0,032786885	3,28%
2015	354	0,033898305	3,39%
2014	342	0,087719298	8,77%
2013	312	0,064102564	6,41%
2012	292		24,25%
<b>Tasa Promedio S.B.U.</b>			<b>4,85%</b>

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 63: Sueldo Personal Operativo

Detalle	S.B.U	Total anual S.B.U	Aporte anual 12,15%	D. Tercero	D. Cuarto	Vacaciones	Total Año 1
Masajista 1	390	4680	568,62	390	375	195	6013,62
Masajista 2	390	4680	568,62	390	375	195	6013,62
Terapista 1	390	4680	568,62	390	375	195	6013,62
Profesional Ancestral 1	390	4680	568,62	390	375	195	6013,62
Profesional Ancestral 2	390	4680	568,62	390	375	195	6013,62
	<b>195</b>						
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>23400</b>	<b>2843,1</b>	<b>1950</b>	<b>1875</b>	<b>975</b>	<b>30068,1</b>

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 64: Proyección de Sueldos Personal Operativo

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
S.B.U.	23400	23411,35	23422,70	23434,06	23445,43	23456,80
Fondos de Reserva	0	1950,00	1950,95	1951,89	1952,84	1953,79
Aporte Patronal 12,15%	2843,1	2844,48	2845,86	2847,24	2848,62	2850,00
13er Sueldo	1950	1950,95	1951,89	1952,84	1953,79	1954,73
14to Sueldo	1875	1875,91	1876,82	1877,73	1878,64	1879,55
Vacaciones	0	975,00	975,47	975,95	976,42	976,89
<b>Total</b>	<b>30068,10</b>	<b>33007,68</b>	<b>33023,69</b>	<b>33039,71</b>	<b>33055,73</b>	<b>33071,76</b>

Elaborado por: La Autora



### 5.2.5 Insumos Indirectos

Para el cálculo de los insumos indirectos se toma en cuenta para la cantidad el crecimiento de la llegada de turistas al cantón con un porcentaje del 2,4% y para el precio se toma el índice de inflación correspondiente al 1,12% según el Banco Central del Ecuador.

Tabla N° 65: Proyección de Insumos Indirectos

<b>Producto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
<b>Toallas</b>						
Cantidad	3600	3686	3686	3686	3686	3686
Precio	0,9	0,91	0,91	0,91	0,91	0,91
<b>Total</b>	<b>3240,00</b>	<b>3354,55</b>	<b>3354,55</b>	<b>3354,55</b>	<b>3354,55</b>	<b>3354,55</b>
<b>Cintillos</b>						
Cantidad	600	614	629	644	659	675
Precio	1,5	1,52	1,53	1,55	1,57	1,59
<b>Total</b>	<b>900,00</b>	<b>931,32</b>	<b>964,75</b>	<b>998,82</b>	<b>1033,53</b>	<b>1070,48</b>
<b>Sandalias</b>						
Cantidad	1800	1843	1887	1932	1978	2025
Precio	1,00	1,01	1,02	1,03	1,05	1,06
<b>Total</b>	<b>1800,00</b>	<b>1863,64</b>	<b>1929,51</b>	<b>1997,64</b>	<b>2068,11</b>	<b>2140,97</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5940,00</b>	<b>6149,51</b>	<b>6248,81</b>	<b>6351,02</b>	<b>6456,20</b>	<b>6566,01</b>

Elaborado por: La Autora

### 5.2.6 Otros Gastos

Como se determinó en el Estudio Técnico el Spa requerirá de materiales de aseo y limpieza los cuales permanecerán constantes durante los próximos años debido a que no se ampliarán.

Tabla N° 66: Proyección de los Materiales de Aseo y Limpieza

<b>Producto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
<b>Lápices</b>						
Cantidad	36	36	36	36	36	36
Precio	0,4	0,40	0,41	0,41	0,42	0,42
<b>Total</b>	<b>14,4</b>	<b>14,56</b>	<b>14,72</b>	<b>14,89</b>	<b>15,06</b>	<b>15,22</b>
<b>Esferos</b>						
Cantidad	36	36	36	36	36	36
Precio	0,45	0,46	0,46	0,47	0,47	0,48
<b>Total</b>	<b>16,2</b>	<b>16,38</b>	<b>16,56</b>	<b>16,75</b>	<b>16,94</b>	<b>17,13</b>
<b>Grapadora</b>						
Cantidad	3	3	3	3	3	3
Precio	2,5	2,53	2,56	2,58	2,61	2,64
<b>Total</b>	<b>7,5</b>	<b>7,58</b>	<b>7,67</b>	<b>7,75</b>	<b>7,84</b>	<b>7,93</b>
<b>Perforadora</b>						
Cantidad	3	3	3	3	3	3
Precio	4,75	4,80	4,86	4,91	4,97	5,02
<b>Total</b>	<b>14,25</b>	<b>14,41</b>	<b>14,57</b>	<b>14,73</b>	<b>14,90</b>	<b>15,07</b>
<b>Carpetas</b>						
Cantidad	96	96	96	96	96	96
Precio	0,75	0,76	0,77	0,78	0,78	0,79
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>72,81</b>	<b>73,62</b>	<b>74,45</b>	<b>75,28</b>	<b>76,12</b>
<b>Papel bond (resma)</b>						
Cantidad	24	24	24	24	24	24
Precio	3,5	3,54	3,58	3,62	3,66	3,70
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>84,94</b>	<b>85,89</b>	<b>86,85</b>	<b>87,83</b>	<b>88,81</b>
<b>Agenda</b>						
Cantidad	1	1	1	1	1	1
Precio	10,5	10,62	10,74	10,86	10,98	11,10
<b>Total</b>	<b>10,5</b>	<b>10,62</b>	<b>10,74</b>	<b>10,86</b>	<b>10,98</b>	<b>11,10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>218,9</b>	<b>221,30</b>	<b>223,78</b>	<b>226,29</b>	<b>228,82</b>	<b>231,38</b>

Elaborado por: La Autora

Para poder proyectar el costo de los servicios básicos se tomo en cuenta el 1,12% porcentaje de inflación correspondiente a diciembre del año 2016.

Tabla N° 67: Costos Proyectados de los Servicios Básicos

<b>Detalle</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
Energía Eléctrica	2160	2184,19	2208,65	2233,39	2258,41	2283,70
Agua Potable	1440	1456,13	1472,44	1488,93	1505,60	1522,47
<b>TOTAL</b>	<b>3600</b>	<b>3640,32</b>	<b>3681,09</b>	<b>3722,32</b>	<b>3764,01</b>	<b>3806,17</b>

Elaborado por: La Autora

### 5.3 Gastos Administrativos

Los gastos administrativos consisten en el sueldo del personal de esta área y los suministros que se utilicen en el mismo.

#### 5.3.1 Gasto Sueldos Administrativos

En el área administrativa se cuenta con 3 personas las cuales estarán a cargo de la Administración, Contabilidad y la Recepción calculando el sueldo más los beneficios de ley correspondientes.

Tabla N° 68: Gasto Sueldos Administrativos

<b>Detalle</b>	<b>S.B.U</b>	<b>Total anual S.B.U</b>	<b>Aporte anual 12,15%</b>	<b>D. Tercero</b>	<b>D. Cuarto</b>	<b>Vacaciones</b>	<b>Total Año 1</b>
Administrador	1100	13200	1603,80	1100	375	550	16278,80
Contador	800	9600	1166,40	800	375	400	11941,40
Recepcionista	390	4680	568,62	390	375	195	6013,62
<b>Total</b>	<b>2290</b>	<b>27480</b>	<b>3338,82</b>	<b>2290</b>	<b>1125</b>	<b>1145</b>	<b>34233,82</b>

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 69: Proyección Sueldo Personal Administrativo

<b>Detalle</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
S.B.U.	28740	28753,94	28767,88	28781,84	28795,80	28809,76
Fondos de Reserva	0	2395	2396,16	2397,32	2398,49	2399,65
Aporte Patronal 11,15%	3491,91	3493,60	3495,30	3496,99	3498,69	3500,39
13er Sueldo	2395	2396,16	2397,32	2398,49	2399,65	2400,81
14to Sueldo	1125	1125,55	1126,09	1126,64	1127,18	1127,73
Vacaciones	0	1197,50	1198,08	1198,66	1199,24	1199,82
<b>Total</b>	<b>35751,91</b>	<b>39361,75</b>	<b>39380,84</b>	<b>39399,94</b>	<b>39419,05</b>	<b>39438,17</b>

Elaborado por: La Autora

Para efectuar el cálculo de crecimiento de los sueldos del personal se toma el 4,85% porcentaje de la tasa promedio de incremento del sueldo según los últimos 5 años.

Tabla N° 70: Proyección Gasto Sueldos Administrativos

<b>Detalle</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
S.B.U.	27480,00	27493,33	27506,66	27520,00	27533,35	27546,70
Fondos de Reserva	0,00	2290,00	2291,11	2292,22	2293,33	2294,45
Aporte Patronal 12,15%	3338,82	3340,44	3342,06	3343,68	3345,30	3346,92
13er Sueldo	2290,00	2291,11	2292,22	2293,33	2294,45	2295,56
14to Sueldo	1125,00	1125,55	1126,09	1126,64	1127,18	1127,73
Vacaciones	0,00	1145,00	1145,56	1146,11	1146,67	1147,22
<b>Total</b>	<b>34233,82</b>	<b>37685,42</b>	<b>37703,70</b>	<b>37721,99</b>	<b>37740,28</b>	<b>37758,59</b>

Elaborado por: La Autora

### 5.3.2 Gasto Suministros de Oficina

Los suministros que se utilizará en esta área son proyectados en el precio de acuerdo al índice de inflación correspondiente a 1,12% mientras que la cantidad se mantendrá estable para todos los años siguientes.

Tabla N° 71: Proyección Gasto Suministros de Oficina

<b>Producto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
<b>Lápices</b>						
Cantidad	36	36	36	36	36	36
Precio	0,4	0,40	0,41	0,41	0,42	0,42
<b>Total</b>	<b>14,4</b>	<b>14,56</b>	<b>14,72</b>	<b>14,89</b>	<b>15,06</b>	<b>15,22</b>
<b>Esferos</b>						
Cantidad	36	36	36	36	36	36
Precio	0,45	0,46	0,46	0,47	0,47	0,48
<b>Total</b>	<b>16,2</b>	<b>16,38</b>	<b>16,56</b>	<b>16,75</b>	<b>16,94</b>	<b>17,13</b>
<b>Grapadora</b>						
Cantidad	3	3	3	3	3	3
Precio	2,5	2,53	2,56	2,58	2,61	2,64
<b>Total</b>	<b>7,5</b>	<b>7,58</b>	<b>7,67</b>	<b>7,75</b>	<b>7,84</b>	<b>7,93</b>
<b>Perforadora</b>						
Cantidad	3	3	3	3	3	3
Precio	4,75	4,80	4,86	4,91	4,97	5,02
<b>Total</b>	<b>14,25</b>	<b>14,41</b>	<b>14,57</b>	<b>14,73</b>	<b>14,90</b>	<b>15,07</b>
<b>Carpetas</b>						
Cantidad	96	96	96	96	96	96
Precio	0,75	0,76	0,77	0,78	0,78	0,79
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>72,81</b>	<b>73,62</b>	<b>74,45</b>	<b>75,28</b>	<b>76,12</b>
<b>Papel bond (resma)</b>						
Cantidad	24	24	24	24	24	24
Precio	3,5	3,54	3,58	3,62	3,66	3,70
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>84,94</b>	<b>85,89</b>	<b>86,85</b>	<b>87,83</b>	<b>88,81</b>
<b>Agenda</b>						
Cantidad	1	1	1	1	1	1
Precio	10,5	10,62	10,74	10,86	10,98	11,10
<b>Total</b>	<b>10,5</b>	<b>10,62</b>	<b>10,74</b>	<b>10,86</b>	<b>10,98</b>	<b>11,10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>218,9</b>	<b>221,30</b>	<b>223,78</b>	<b>226,29</b>	<b>228,82</b>	<b>231,38</b>

Elaborado por: La Autora

## 5.4 Gasto de Ventas

Para el gasto de ventas se toma en cuenta la publicidad que requiere el Spa para lograr posicionarse en el mercado, se ha utilizado pancartas y publicidad invasiva a través de las redes sociales.

Tabla N° 72: Proyección Gasto de Ventas

<b>Detalle</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
Pancartas	240	242,69	245,41	248,15	250,93	253,74
Redes Sociales	300	303,36	306,76	310,19	313,67	317,18
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>546,05</b>	<b>552,16</b>	<b>558,35</b>	<b>564,60</b>	<b>570,93</b>

Elaborado por: La Autora

## 5.5 Gasto Financiero

Para la implementación del Spa se adquirió un crédito a través de la Corporación Financiera Nacional por \$40000,00 en un plazo de 5 años a una tasa de interés efectiva del 9,32% anual y los pagos semestrales cubriendo el 73% del total del proyecto.

Tabla N° 73: Datos del Crédito

<b>DATOS</b>	
Préstamo	40000
Plazo	5 años
Tasa Efectiva	9,32%
Frecuencia de pago	Semestral
Número de cuotas	10

Fuente: Corporación Financiera Nacional

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 74: Tabla de Amortización del Crédito

<b>Cuota</b>	<b>Capital</b>	<b>Valor Cuota</b>	<b>Interés</b>	<b>Amortización</b>	<b>Saldo</b>
1	40000	\$ 5.095,00	1864	\$ 3.231,00	\$ 36.769,00
2	\$ 36.769,00	\$ 5.095,00	1713,44	\$ 3.381,56	\$ 33.387,44
3	\$ 33.387,44	\$ 5.095,00	1555,85	\$ 3.539,14	\$ 29.848,29
4	\$ 29.848,29	\$ 5.095,00	1390,93	\$ 3.704,07	\$ 26.144,23
5	\$ 26.144,23	\$ 5.095,00	1218,32	\$ 3.876,68	\$ 22.267,55
6	\$ 22.267,55	\$ 5.095,00	1037,67	\$ 4.057,33	\$ 18.210,22
7	\$ 18.210,22	\$ 5.095,00	848,60	\$ 4.246,40	\$ 13.963,82
8	\$ 13.963,82	\$ 5.095,00	650,71	\$ 4.444,28	\$ 9.519,53
9	\$ 9.519,53	\$ 5.095,00	443,61	\$ 4.651,39	\$ 4.868,14
10	\$ 4.868,14	\$ 5.095,00	226,86	\$ 4.868,14	(\$ 0,00)

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 75: Resumen del Pago Anual de la Deuda

<b>Año</b>	<b>Pago Principal Anual</b>	<b>Interés Anual</b>	<b>Total Pago Anual</b>
1	\$ 6.612,56	3577,44	\$ 10.190,00
2	\$ 7.243,21	2946,79	\$ 10.190,00
3	\$ 7.934,01	2255,99	\$ 10.190,00
4	\$ 8.690,69	1499,31	\$ 10.190,00
5	\$ 9.519,53	670,47	\$ 10.190,00
	<b>\$ 40.000,00</b>	<b>\$ 10.949,99</b>	<b>\$ 50.949,99</b>

Elaborado por: La Autora

## 5.6 Depreciación

Para calcular la depreciación se tomó como porcentaje el 10% para el valor residual y los años de vida útil de acuerdo a lo establecido en la ley, calculando con el método de línea recta para determinar la depreciación anual. Se realiza una reinversión en el cuarto año al adquirir equipo de cómputo para lo cual se tomó la tasa de inflación del 1,12% para determinar el valor del equipo como se detalla a continuación:

Tabla N° 76: Activos a Depreciar

<b>Activos Fijos</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Valor Residual</b>	<b>Vida Útil</b>
Edificio	40000,00	4000,00	20
Equipo	2325,00	232,50	10
Muebles y Enseres	958,00	95,80	10
Equipo de Cómputo	1661,00	166,10	3
Equipo de Cómputo 4 año	1756,12	175,61	3
	<b>46700,12</b>	<b>4670,01</b>	

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 77: Depreciación del Edificio

Edificio	Valor Actual	Depreciación	Depreciación Acumulada	Saldo
Año 1	40000	1800	1800	38200
Año 2	40000	1800	3600	36400
Año 3	40000	1800	5400	34600
Año 4	40000	1800	7200	32800
Año 5	40000	1800	9000	31000
Año 6	40000	1800	10800	29200
Año 7	40000	1800	12600	27400
Año 8	40000	1800	14400	25600
Año 9	40000	1800	16200	23800
Año 10	40000	1800	18000	22000
Año 11	40000	1800	19800	20200
Año 12	40000	1800	21600	18400
Año 13	40000	1800	23400	16600
Año 14	40000	1800	25200	14800
Año 15	40000	1800	27000	13000
Año 16	40000	1800	28800	11200
Año 17	40000	1800	30600	9400
Año 18	40000	1800	32400	7600
Año 19	40000	1800	34200	5800
Año 20	40000	1800	36000	4000

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 78: Depreciación del Equipo

Equipo	Valor Actual	Depreciación	Depreciación Acumulada	Saldo
Año 1	2325	209,25	209,25	2115,75
Año 2	2325	209,25	418,50	1906,50
Año 3	2325	209,25	627,75	1697,25
Año 4	2325	209,25	837,00	1488,00
Año 5	2325	209,25	1046,25	1278,75
Año 6	2325	209,25	1255,50	1069,50
Año 7	2325	209,25	1464,75	860,25
Año 8	2325	209,25	1674,00	651,00
Año 9	2325	209,25	1883,25	441,75
Año 10	2325	209,25	2092,50	232,50

Elaborado por: La Autora



Tabla N° 79: Depreciación Muebles y Enseres

<b>Muebles y Enseres</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Depreciación</b>	<b>Depreciación Acumulada</b>	<b>Saldo</b>
Año 1	958	86,22	86,22	871,78
Año 2	958	86,22	172,44	785,56
Año 3	958	86,22	258,66	699,34
Año 4	958	86,22	344,88	613,12
Año 5	958	86,22	431,10	526,90
Año 6	958	86,22	517,32	440,68
Año 7	958	86,22	603,54	354,46
Año 8	958	86,22	689,76	268,24
Año 9	958	86,22	775,98	182,02
Año 10	958	86,22	862,20	95,80

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 80: Depreciación Equipo de Cómputo 1

<b>Equipo de Cómputo</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Depreciación</b>	<b>Depreciación Acumulada</b>	<b>Saldo</b>
Año 1	1661,00	498,30	498,30	1162,70
Año 2	1661,00	498,30	996,60	664,40
Año 3	1661,00	498,30	1494,90	166,10

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 81: Depreciación Equipo de Cómputo 2

<b>Equipo de Cómputo 2</b>	<b>Valor Actual</b>	<b>Depreciación</b>	<b>Depreciación Acumulada</b>	<b>Saldo</b>
Año 1	1756,12	526,84	526,84	1229,29
Año 2	1756,12	526,84	1053,67	702,45
Año 3	1756,12	526,84	1580,51	175,61

Elaborado por: La Autora

### 5.6.1 Resumen de las Depreciaciones

Tabla N° 82: Resumen de Depreciaciones

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
<b>Gasto Depreciación</b>						
Edificio	1800,00	1800,00	1800,00	1800,00	1800,00	1800,00
Equipo	209,25	209,25	209,25	209,25	209,25	209,25
Muebles y Enseres	86,22	86,22	86,22	86,22	86,22	86,22
Equipo de Cómputo	498,30	498,30	498,30	498,30	498,30	498,30
Equipo de Computo 2				526,84	526,84	526,84
<b>Total</b>	<b>2593,77</b>	<b>2593,77</b>	<b>2593,77</b>	<b>3120,61</b>	<b>3120,61</b>	<b>3120,61</b>

Elaborado por: La Autora

## 5.7 Amortización de Activos Diferidos

Los valores correspondientes a los activos diferidos son los gastos de constitución detallados en el Capítulo IV, los que son amortizados a 5 años.

Tabla N° 83: Amortización de Activos Diferidos

	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Gastos de constitución	292	292	292	292	292
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>292</b>	<b>292</b>	<b>292</b>	<b>292</b>

Elaborado por: La Autora

## 5.8 Estado de Situación Financiera Inicial

En el Estado de Situación Financiera inicial se reflejan los activos, pasivos y patrimonio con el fin de establecer la situación financiera que posee el Spa al iniciar la fase de inversión. Este estado cuadra con \$ 58604,25 mismo valor de la inversión del proyecto.

Tabla N° 84: Estado de Situación Financiera Inicial

**ANCESTRAL LAKE SPA****Al año 0****(Expresado en dólares americanos)**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVOS</b>	
<b>Activo de Libre Disponibilidad del Proyecto</b>		<b>Obligaciones a Corto Plazo</b>	
Capital de trabajo	11422,25	-	
<b>Total de Activo de Libre Disponibilidad del Proyecto</b>	<b>11422,25</b>	<b>Total Obligaciones a Corto Plazo</b>	
<b>Propiedad del Proyecto</b>		<b>Obligaciones a Largo Plazo</b>	
<b>Propiedad, Planta y Equipo</b>		Préstamo	40000,00
Edificio	40000,00	<b>Total Obligaciones a Largo Plazo</b>	<b>40000,00</b>
Equipo	2325,00		
Muebles y enseres	1608,00	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>40000,00</b>
Equipo de computación	1661,00		
Equipo de oficina	128,00		
<b>Total de Propiedad, Planta y Equipo</b>	<b>45722,00</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>Activos Diferidos</b>		Capital accionista	18604,25
Gastos de constitución	1460,00	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	
<b>Total Activos Diferidos</b>	<b>1460,00</b>		
		<b>TOTAL PASIVOS MÁS PATRIMONIO</b>	<b>58604,25</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>58604,25</b>		

Elaborado por: La Autora

**5.9 Estado de Resultados Integrales**

En este estado se refleja los ingresos y egresos permitiendo establecer si existe una utilidad favorable o desfavorable llamada también pérdida para el Spa, se encuentra proyectado para 6 años.

Tabla N° 85: Estado de Resultados

**ANCESTRAL LAKE SPA****Al año 0****(Expresado en dólares americanos)**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>
Ventas netas	114422,40	118478,26	122647,84	127009,69	131527,05	136179,36
- Costo de Operación	49339,00	52854,40	53346,40	53853,71	54376,76	54626,71
<b>= Utilidad Bruta en Ventas</b>	<b>65083,40</b>	<b>65623,86</b>	<b>69301,44</b>	<b>73155,98</b>	<b>77150,29</b>	<b>81552,65</b>
<b>Gastos operacionales</b>						
- Gastos de administración	34452,67	37906,72	37927,48	37948,27	37969,10	37989,97
- Gastos de ventas	540,00	546,05	552,16	558,35	564,60	570,93
<b>= Utilidad Bruta en operaciones</b>	<b>30090,73</b>	<b>27171,09</b>	<b>30821,79</b>	<b>34649,36</b>	<b>38616,58</b>	<b>42991,76</b>
<b>Gastos financieros</b>						
- Interes pagados	3577,44	2946,79	2255,99	1499,31	670,47	0,00
- Gasto Depreciación	2593,77	2593,77	2593,77	3120,61	3120,61	3120,61
<b>= Utilidad Neta antes Part. Trabajador</b>	<b>23919,52</b>	<b>21630,53</b>	<b>25972,03</b>	<b>30029,44</b>	<b>34825,51</b>	<b>39871,15</b>
- 15% Participación a trabajadores	3587,93	3244,58	3895,81	4504,42	5223,83	5980,67
<b>= Utilidad Neta antes de Impuesto a la Renta</b>	<b>20331,60</b>	<b>18385,95</b>	<b>22076,23</b>	<b>25525,03</b>	<b>29601,69</b>	<b>33890,48</b>
- Impuesto a la Renta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2659,95
<b>= Utilidad Neta del Proyecto</b>	<b>20331,60</b>	<b>18385,95</b>	<b>22076,23</b>	<b>25525,03</b>	<b>29601,69</b>	<b>31230,53</b>

Elaborado por: La Autora

Se debe mencionar que al ser este proyecto destinado hacia los turistas que visitan el Cantón queda exonerado del pago del Impuesto a la Renta durante cinco años contados desde el primer año en el cual se generen ingresos, como lo expresa la Ley de Régimen Tributario Interno en su Art. 9.

Mientras que para el año 6 el pago del Impuesto a la Renta se ha tomado en cuenta la Tabla del Impuesto a la Renta del año 2017 proporcionada por el Servicio de Rentas Internas proyectada, tomando la tasa de inflación del 1,12% hasta diciembre del 2016.

Tabla N° 86: Impuesto a la Renta 2017

<b>Fracción básica</b>	<b>Exceso hasta</b>	<b>Imp. A la Frac. Básica</b>	<b>% Imp. A la frac. Exce</b>
0,00	11.290,00	0,00	
11.290,00	14.390,00	0,00	5%
14.390,00	17.990,00	155,00	10%
17.990,00	21.600,00	515,00	12%
21.600,00	43.190,00	948,00	15%
43.190,00	64.770,00	4.187,00	20%
64.770,00	86.370,00	8.503,00	25%
86.370,00	115.140,00	13.903,00	30%
115.140,00	En adelante	22.534,00	35%

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: La Autora

### 5.10 Flujo de Caja Proyectado

En el siguiente estado se logra apreciar el movimiento de efectivo tanto de entradas como salidas de dinero, se ha logrado la proyección para 5 años.

Tabla N° 87: Estado de Flujo de Caja Proyectado

**ANCESTRAL LAKE SPA****Al año 0****(Expresado en dólares americanos)**

<b>Detalle</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Inversión propia	18604,25					
Inversión financiada	40000,00					
<b>Ingresos</b>						
= Utilidad neta		20331,60	18385,95	22076,23	25525,03	29601,69
+ Depreciaciones		2593,77	2593,77	2593,77	3120,61	3120,61
+ Valor de rescate						33508,10
<b>Total de ingresos</b>		<b>22925,37</b>	<b>20979,72</b>	<b>24670,00</b>	<b>28645,63</b>	<b>66230,39</b>
<b>Egresos</b>						
- Reinversiones de propiedad, planta y equipo					1756,12	
- Pago del principal		\$ 6.612,56	\$ 7.243,21	\$ 7.934,01	\$ 8.690,69	\$ 9.519,53
- Amortizaciones del gasto diferido		292	292	292	292	292
<b>Total de egresos</b>		<b>6904,56</b>	<b>7535,21</b>	<b>8226,01</b>	<b>10738,81</b>	<b>9811,53</b>
<b>Flujo de fondos netos del proyecto</b>	<b>58604,25</b>	<b>16020,80</b>	<b>13444,51</b>	<b>16443,99</b>	<b>17906,82</b>	<b>56418,86</b>

Elaborado por: La Autora

Este Estado permite visualizar de donde provienen los ingresos y los valores en que se ha gastado los fondos lo cual lo convierte en uno de los Estados más importantes debido a que permite analizar la liquidez del Spa, a su vez el valor en libros está compuesto por la suma de saldo en libros al año 5 de los activos fijos que han sido depreciados.

Tabla N° 88: Valor en Libros

<b>Activo Fijo</b>	<b>Valor Año 6</b>
Edificio	31000
Equipo	1278,75
Muebles y Enseres	526,90
Equipo de Computo 2	702,45
<b>Total</b>	<b>33508,10</b>

Elaborado por: La Autora

## 5.11 Análisis Financiero

### 5.11.1 Costo de Oportunidad

Este indicador permite determinar la tasa que se generaría si se atribuye a otro proyecto, el presente proyecto tiene una inversión total de \$ 58604,25 la cual se financiará con recursos propios y por medio de una Institución Financiera.

Tabla N° 89: Costo de Oportunidad

<b>Fuente</b>	<b>Inversión</b>	<b>%</b>	<b>Tasa de Operación</b>	<b>Valor Ponderado</b>
Aporte propio	18.604,25	32%	8,33%	0,0264
Aporte financiero	40.000,00	68%	9,32%	0,0636
<b>Total</b>	<b>58.604,25</b>	<b>100%</b>		<b>9,01%</b>

Elaborado por: La Autora

Del total de la inversión el 32% son aportes propios y el 68% un crédito, la tasa pasiva que paga la Cooperativa Tulcán por depósitos a plazo fijo es de 8,33% mientras que la tasa activa que cobra la Institución Financiera es del 9,32% considerando un valor sensato para calcular el costo de oportunidad. Para la determinación del valor ponderado de las dos fuentes de financiamiento se multiplico la participación de cada fuente por el coste

financiero que corresponde y después ser sumados y obtener así un costo de oportunidad del 9,01% porcentaje que correspondiente al rendimiento que se podría obtener si se hubiese invertido los fondos en otras actividades económicas, siendo a su vez mayor a 8,33% que es el porcentaje que ofrece la Institución Financiera si se pusiera el dinero a plazo fijo lo cual demuestra que es viable invertir los fondos en este proyecto.

### **5.11.2 Tasa de Rendimiento Medio**

Este indicador permite establecer la tasa que represente el costo del mercado financiero, para el cálculo se toma el costo de oportunidad que es de 9,01% y la tasa de inflación acumulada a diciembre del 2016 que corresponde el 1,12% con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{TRM} = (1 + \text{CK}) (1 + \text{IF}) - 1$$

$$\text{TRM} = (1 + 0,0901) (1 + 0,0112) - 1$$

$$\text{TRM} = (1,09) (1,0112) - 1$$

$$\text{TRM} = (1,1022658) - 1$$

$$\text{TRM} = 10,23\%$$

El proyecto requiere una rentabilidad mínima de 10,23% la cual tiene la finalidad de cubrir los costos y gastos a los que se ha incurrido para poder llevar adelante la actividad económica, entonces si la tasa interna de retorno es mayor a este porcentaje se afirma la viabilidad financiera del proyecto.



### 5.11.3 VAN

Permite conocer el valor actual de la inversión, conforme a los datos obtenidos del flujo de efectivo de los 6 años de vida útil del proyecto y la TRM que es del 10,23%.

$$VAN = I - \frac{\Sigma FE}{(1+r)^n}$$

**VAN:** Valor actual neto

**I:** Inversión inicial

**ΣFE:** Sumatoria de los Flujos de Efectivo

**r:** Tasa mínima de rendimiento

**n:** Horizonte del proyecto

Tabla N° 90: Cálculo del VAN

Año	Flujos Netos	Fórmula	Flujos descontados
0	-58604,25		-58604,25
1	16020,80	$1523,03/((1+0,1028)^1)$	14534,43
2	13444,51	$22980,72/((1+0,1028)^2)$	11065,53
3	16443,99	$19100,00/((1+0,1028)^3)$	12278,58
4	17906,82	$23508,97/((1+0,1028)^4)$	12130,35
5	56418,86	$32207,82/((1+0,1028)^5)$	34673,09
<b>Total VAN</b>			<b>26077,73</b>

Elaborado por: La Autora

Entonces los \$ 26077,73 indica que el proyecto es factible, debido que al sumar los flujos de efectivo actualizados es mayor a la inversión inicial, dando como resultado un VAN positivo.

### 5.11.4 TIR

Con este indicador se determina la aprobación o desaprobación del proyecto, tanto el TIR como el VAN son los indicadores más importantes para el desarrollo del proyecto.

Tabla N° 91: VAN con tasa inferior

<b>Año</b>	<b>Flujos Netos</b>	<b>Flujos descontados (10,23)</b>
0	-58604,25	-58604,25
1	16020,80	14534,43
2	13444,51	11065,53
3	16443,99	12278,58
4	17906,82	12130,35
5	56418,86	34673,09
<b>Total VAN</b>		<b>26077,73</b>

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 92: VAN con tasa superior

<b>Año</b>	<b>Flujos Netos</b>	<b>Flujos descontados (23,00)</b>
0	-58604,25	-58604,25
1	16020,80	13024,52
2	13444,51	8885,87
3	16443,99	8835,67
4	17906,82	7822,19
5	56418,86	20036,01
<b>Total</b>		<b>0,00</b>

Elaborado por: La Autora

**VAN con tasa inferior: 26077,73**

**Tasa inferior: 10,23%**

**VAN con tasa superior: 0,00**

**Tasa superior: 23,00%**

Para el cálculo de la Tasa Interna de Retorno se aplica la siguiente Fórmula:

$$TIR = Ti + [(Ts - Ti) * \left( \frac{VAN Ti}{VAN Ti - VAN Ts} \right)]$$

$$\text{TIR} = 10,23 + [(23,00 - 10,23) * \left( \frac{26077,73}{26077,73 - (-0,00)} \right)]$$

$$\text{TIR} = 10,23 + [(12,78) * \left( \frac{26077,73}{26077,73} \right)]$$

$$\text{TIR} = 10,23 + (12,78 * 0,999999994)$$

$$\text{TIR} = 10,23 + 12,80$$

$$\text{TIR} = 23,00$$

La tasa interna de retorno es del 23,00% es superior al costo de oportunidad del 9,01% esto demuestra que el proyecto tiene una rentabilidad en diferencia a la rentabilidad que se tendría al invertir estos fondos en otros fines, siendo esta tasa también mayor al 10,23% correspondiente a la tasa de rentabilidad mínima afirmando nuevamente la factibilidad del proyecto.

#### 5.11.5 Relación Costo Beneficio

Con este indicador se puede evaluar la rentabilidad que se obtiene por cada dólar gastado en el proyecto, cuando es mayor a 1 indica que es factible y de resultar menor a 1 el proyecto debería rechazarse, para el cálculo de la devaluación se toma el índice de inflación que es del 1,12%.

Tabla N° 93: Relación Costo Beneficio

Año	Ingresos	Factor (I) Índice de Devaluación 1/(1+r)	Flujos Actualizados Ingresos	Egresos	Costos Actualizados
1	22925,37	0,99	22671,45	6904,56	6828,09
2	20979,72	0,90	18822,46	7535,21	6760,39
3	24670,00	0,81	20079,80	8226,01	6695,44
4	28645,63	0,74	21152,53	10738,81	7929,76
5	66230,39	0,67	44368,51	9811,53	6572,86
<b>Total</b>			<b>127094,75</b>		<b>34786,55</b>

Elaborado por: La Autora

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{\text{VAN Ingresos}}{\text{VAN Egresos}}$$

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{127094,75}{34786,55}$$

$$\text{Beneficio Costo} = 3,65$$

Este valor indica que por cada dólar que se gaste se obtendrá como ingreso \$3,65 lo cual establece que el proyecto es viable.

### 5.11.6 Tasa de Rendimiento Beneficio Costo TRBC

Este indicador financiero mide el nivel de ingresos que genera cada dólar invertido conforme a los ingresos deflactados durante la vida útil del proyecto.

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{\text{Ingresos deflactados}}{\text{Inversión}}$$

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{127094,75}{58604,25}$$

$$\text{Beneficio Costo} = 2,17$$

Este valor muestra que por cada dólar invertido se obtendrá \$ 2,17 como ingreso siendo favorable para el proyecto.

### 5.11.7 Periodo de Recuperación

Este indicador mide el tiempo en que el dueño puede recuperar la inversión evaluando su liquidez.

Tabla N° 94: Flujos netos de la inversión

Año	Inversión	Flujos descontados	Flujos netos acumulados
0	-58604,25		
1		14534,43	
2		11065,53	25599,96
3		12278,58	37878,54
4		<b>12130,35</b>	<b>50008,89</b>
5		34673,09	84681,98

Elaborado por: La Autora

Para el cálculo del período de recuperación se ha sumado los ingresos netos de cada año hasta llegar a la cantidad invertida en el proyecto, en este caso en el cuarto año se obtiene \$50008,89 y teniendo una inversión de \$58604,25 quedando de la siguiente manera:

$$PR = 58604,25 - 50008,89$$

$$PR = 8595,36 \longrightarrow \text{Inversión que falta por cubrir}$$

### REGLA DE TRES

$$\text{Flujo Neto año siguiente (5 to)} = 34673,09 \quad 1$$

$$\text{Inversión que falta por cubrir} = 8595,36 \quad X$$

$$PR = 4,2 \text{ años}$$

Así se demuestra que se recuperará el total de la inversión en 4,2 años utilizando los flujos netos haciendo que el proyecto sea aceptable para el proyecto.

### 5.11.8 Punto de Equilibrio

Con este indicador se establece el volumen de prestación de los servicios para que no exista ni pérdida ni utilidad, permitiendo establecer el número de personas a ser atendidas para que el proyecto no tenga problemas económicos.

Tabla N° 95: Datos para el cálculo del punto de equilibrio en cantidades

Servicio	Año 1	% Participación	Costos de Operación	Costo de operación unitario	Costos fijos
Baños de vapor					
Cantidad	2621				
Precio	25,00				
<b>Total</b>	<b>65520</b>	<b>57,26%</b>	<b>28.084,17</b>	<b>10,72</b>	<b>23.737,52</b>
Masaje con piedras					
Cantidad	994				
Precio	20				
	<b>1988</b>				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>17,37%</b>	<b>8.521,27</b>	<b>8,57</b>	<b>7.202,41</b>
Limpias Shamánicas					
Cantidad	907				
Precio	22				
	<b>1995</b>				
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>17,44%</b>	<b>8.552,98</b>	<b>9,43</b>	<b>7.229,22</b>
Tratamientos Faciales					
Cantidad	504				
Precio	18				
<b>Total</b>	<b>9072</b>	<b>7,93%</b>	<b>3.888,58</b>	<b>7,72</b>	<b>3.286,73</b>
	<b>11442</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>49047</b>	<b>36,43</b>	<b>41.455,88</b>

Elaborado por: La Autora

Con los datos de la tabla anterior se procede a calcular el punto de equilibrio por cada servicio. Estableciendo el margen de contribución es el precio promedio menos el costo de operación promedio.

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de Contribución}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{23737,52}{25-14,28}$$

$$\text{Punto de Equilibrio(Baños vapor)} = \frac{23737,52}{10,72}$$

$$\text{Punto de Equilibrio(Baños vapor)} = 1662$$

Se debe mencionar que el punto de equilibrio para el servicio de baños de vapor, deben acudir 1662 personas al año para que los ingresos sean iguales a los costos y gastos en este servicio.

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de Contribución}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{7202,41}{20-8,57}$$

$$\text{Punto de Equilibrio(Masajes)} = \frac{7202,41}{11,43}$$

$$\text{Punto de Equilibrio(Masajes)} = 630$$

Para el servicio de masajes se ha calculado el punto de equilibrio dando como resultado que deben asistir 630 personas para que los ingresos sean igual a los costos y gastos.

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de Contribución}}$$

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{7229,22}{22-12,57}$$

$$\text{Punto de Equilibrio(Limpia)} = \frac{7229,22}{9,43}$$

$$\text{Punto de Equilibrio(Limpias)} = 575$$

El punto de equilibrio para el servicio de las limpias shamánicas indica que 575 personas deben acudir al Spa para generar un punto de equilibrio.

<b>Punto de Equilibrio=</b>	<u>Costos Fijos</u>
	<u>Margen de Contribución</u>
	3286,73
<b>Punto de Equilibrio=</b>	<u>18-10,28</u>
<b>Punto de Equilibrio(T. facial)=</b>	<u>3286,73</u>
	<u>10,28</u>
<b>Punto de Equilibrio(T. facial)=</b>	320

De acuerdo al cálculo realizado el punto de equilibrio para los tratamientos faciales es de 320 personas.

### 5.11.9 Resumen de los Indicadores Financieros

Tabla N° 96: Resumen de los Indicadores Financieros

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
Costo de Oportunidad	9,01%
Tasa de Rendimiento Medio	10,23%
VAN	26077,73
TIR	23,00%
Costo Beneficio	3,65
TRCB	2,17
Periodo de Recuperación	4
<b>Punto de Equilibrio en cantidades</b>	
Baños de vapor medicinales	1662
Masaje con piedras calientes	630
Limpias Shamánicas	575
Tratamientos faciales con barro	320

**Fuente:** Resultado de los Indicadores

**Elaborado por:** La Autora

En el presente cuadro se observa que el proyecto demuestra ser viable, la TIR que es el indicador que mide la rentabilidad da como resultado 23,00% superando el valor de costo de oportunidad calculado en 9,01% y a la tasa de rendimiento medio que corresponde a 10,23% la cual mide la rentabilidad mínima que se debe obtener en el proyecto, por ende



al ser esta menor que la tasa interna de retorno determina que la viabilidad del proyecto es positiva lo cual es atractivo para el inversionista.

También se debe recalcar que al tener un VAN positivo de \$26077,73 determinando que en la vida útil del proyecto se recuperará la inversión obteniendo utilidades siendo el costo beneficio de \$3,65 indicando que por cada dólar gastado se obtendrá \$2,65 mientras la tasa de rendimiento de costo beneficio es de \$2,17 indicando que por cada dólar que se invierte generará \$1,17 de ganancia. A su vez siendo el período de recuperación de 4,2 años considerándolo un tiempo razonable para continuar invirtiendo y el punto de equilibrio se ha establecido por servicios determinando que para los baños de vapor deben asistir 1662 personas, para los masajes con piedras calientes 630, mientras para las limpiezas shamánicas 575 y para los tratamientos faciales se requerirá de 320 personas para que no exista ni pérdida ni ganancia logrando recuperar los costos y gastos y la inversión fija, demostrando el proyecto es factible financieramente lo cual lo convierte en idóneo para invertir.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. Propuesta Organizacional**

El presente capítulo permite presentar la estructura organizacional del Spa con métodos ancestrales en la Laguna de Cuicocha, para eso se fijará la razón social, misión, visión, valores, políticas, y principios aportando para el buen funcionamiento del mismo.

En la propuesta organizacional se podrá identificar las jerarquías a través de un organigrama estructural y otro funcional, importante para definir las funciones de cada miembro del Spa haciendo que se respete los cargos adquiridos en el mismo.

#### **6.1 Objetivo General**

Establecer una propuesta de estructura organizacional y funcional del Spa, proponiendo la misión, visión, principios, valores y políticas para así este garantizado el funcionamiento adecuado del Spa.

#### **6.2 Razón Social**

Luego de un análisis minucioso se establece que llevará el nombre de “Ancestral Lake Spa” se escogió este nombre debido a que los servicios que prestará el Spa son con métodos ancestrales combinándolo con un distintivo del lugar donde quedará ubicado como lo es la Laguna de Cuicocha, de esta manera se espera posicionamiento pronto en el mercado.

La empresa tiene como característica ser unipersonal, dedicada a brindar servicios mismos de un Spa y de carácter privado.

### 6.3 Eslogan Empresarial

El Eslogan es una frase que debe ser corta y fácil de recordar por los clientes es necesario para tener posicionamiento pronto en el mercado, para el Spa se ha considerado colocar como eslogan: “La costumbre de vivir bien”.



### 6.4 Filosofía Empresarial

#### 6.4.1 Misión

Ancestral Lake Spa es una empresa dedica a brindar servicios ancestrales para el cuidado de la salud física y espiritual de las personas contando con un personal capacitado para brindar un servicio de calidad reviviendo la cultura ancestral.

#### 6.4.2 Visión

Para el año 2022 ser la empresa líder en prestar servicios de spa de calidad en el norte del país conformándose como un referente a nivel provincial, ajustándose a las necesidades de los clientes y del sector.

#### 6.4.3 Principios y valores

Ancestral Lake Spa trabajará bajo los siguientes principios y valores para contar con un ambiente adecuado al momento de realizar sus funciones.

**a) Ética:**

Actuar bajo las normas morales que rigen a la conducta de los seres humanos para tener un ambiente conveniente al momento de laborar.

**b) Honestidad:**

El personal del Spa deberá realizar sus funciones de manera correcta para que exista la suficiente confianza entre los miembros del Spa.

**c) Respeto**

El respeto se ejercerá en todas las actividades realizadas dentro y fuera del Spa entre el personal y hacia los clientes para de esta manera exista el ambiente idóneo.

**d) Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo será un factor importante dentro del Spa, de esta manera se realizarán las actividades de una manera eficiente.

**e) Atención al Cliente**

Se procurará brindar servicios de calidad para establecer buenas relaciones con los clientes promoviendo el posicionamiento del Spa.

**6.4.4 Políticas**

Las políticas son un referente para que el personal realice sus funciones de la mejor manera, a continuación se detallan:

**Políticas Generales**

- El administrador tomará las decisiones que considere convenientes siempre y cuando estas fortalezcan el crecimiento del Spa y estén de acuerdo con las

capacidades del personal, a su vez hará respetar la estructura organizacional para que exista un adecuado manejo dentro de la entidad.

- La información generada dentro del Spa no deberá ser difundida fuera del mismo, en caso de que ocurra la persona implicada será sancionada y en caso extremo despedida.
- El administrador deberá realizar reuniones para comunicar resultados de igual manera para escuchar propuestas por parte del personal para buscar soluciones y tomar las mejores decisiones.
- Una de las políticas más importantes dentro del Spa, será atender a todos los clientes con equidad sin ninguna clase de discriminación por su color, religión, género, etc.

### **Políticas para el Personal**

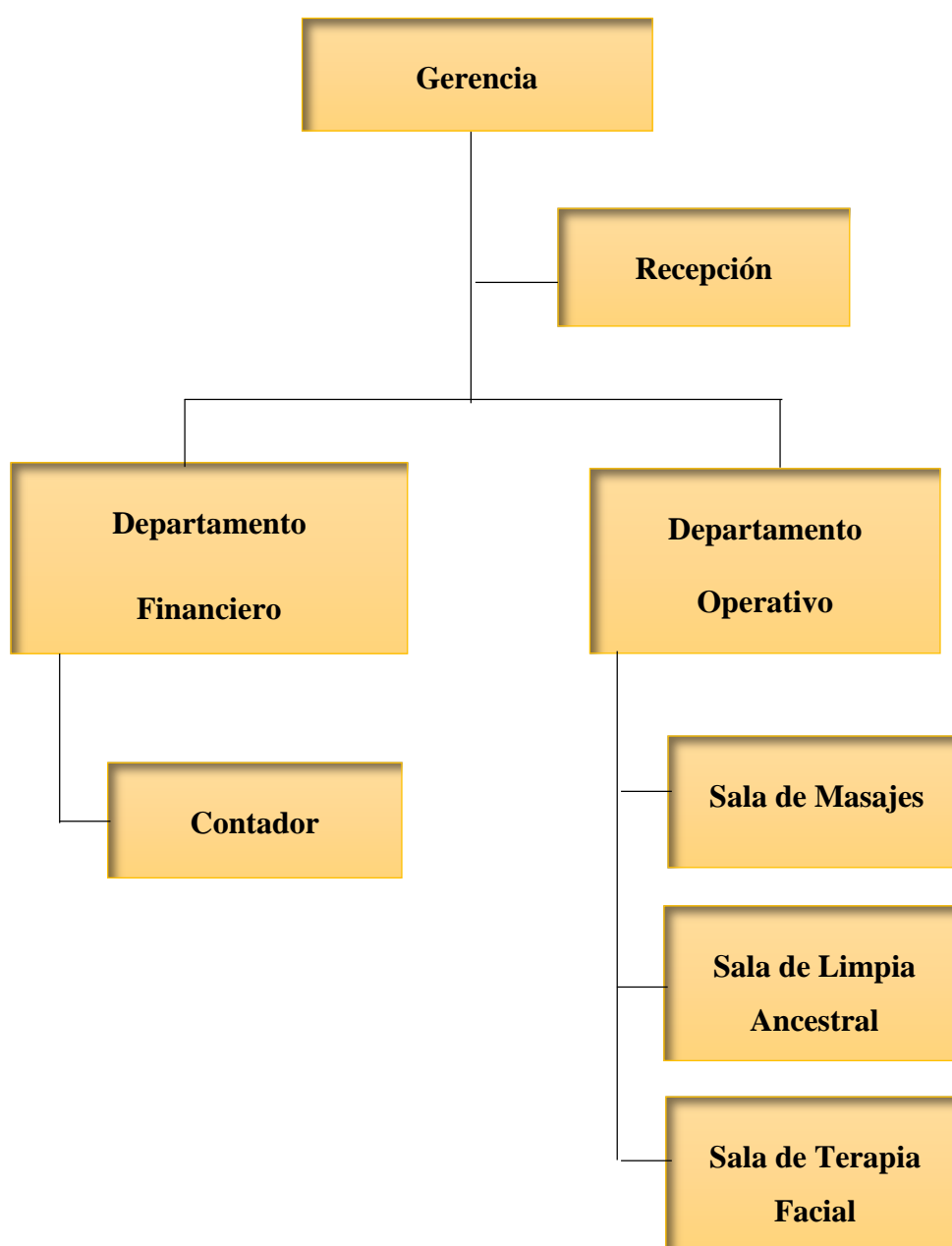
- El Administrador será el encargado de seleccionar al personal que laborará en el Spa de acuerdo a los requerimientos del perfil profesional que se solicite.
- El personal que se integre al Spa estará bajo supervisión del personal administrativo mínimo por un mes para valorar el desempeño de sus funciones.
- La hora de ingreso del personal será a las 8 am y de salida a las 5 pm teniendo su respectiva hora de almuerzo.
- En caso de requerir permiso se deberá informar con 8 días de anticipación para de esta manera el Spa no sufra inconvenientes innecesarios.

### **6.5 Estructura Organizacional**

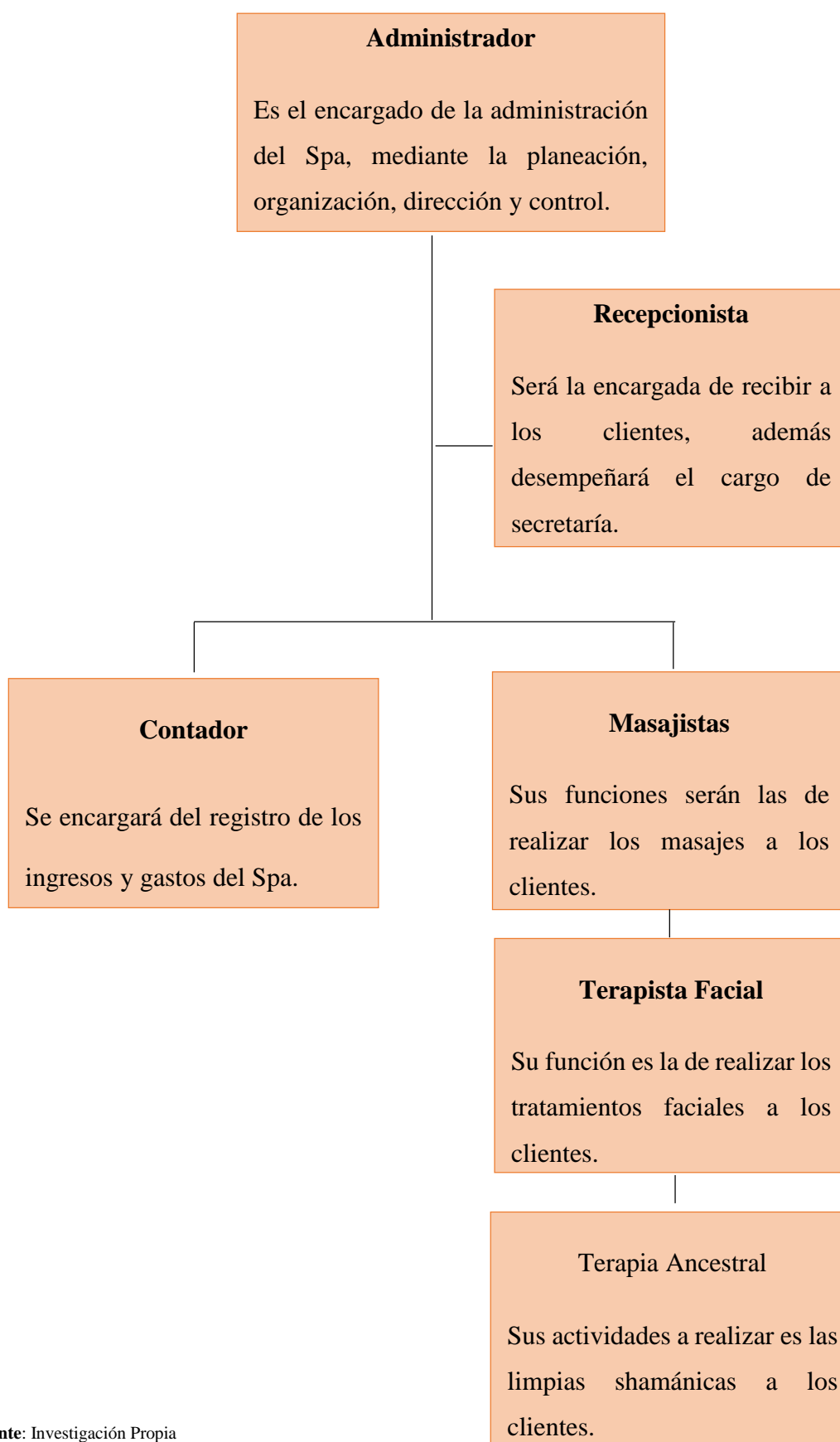
A continuación se presenta el organigrama estructural y funcional de Ancestral Lake Spa donde se detallan los niveles jerárquicos y las líneas de mando. En el organigrama estructural se detalla los departamentos existentes en el spa con su relación

interna mientras que en el organigrama funcional se coloca las funciones de cada miembro del spa para que pueda cumplir sus actividades de la manera más eficiente identificando las relaciones de dependencia, de supervisión y coordinación.

Figura N° 1: Organigrama Estructural



**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** La Autora

Figura N° 2: **Organigrama Funcional**

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** La Autora

## **6.6 Código de Ética de Ancestral Lake Spa**

El Código de Ética se lo crea para que empleados tanto administrativos como operativos desarrollen sus actividades bajo criterios de principios y valores, mediante el establecimiento de normas internas que permiten que las acciones y conducta que se lleven a cabo sean en base a la moral y el profesionalismo de cada miembro del Spa, procurando erradicar las malas prácticas o la ejecución de actividades que van en contra de la honestidad y la ética profesional y personal de cada empleado. **(Ver Anexo 2).**

## **6.7 Reglamento Interno de Ancestral Lake Spa**

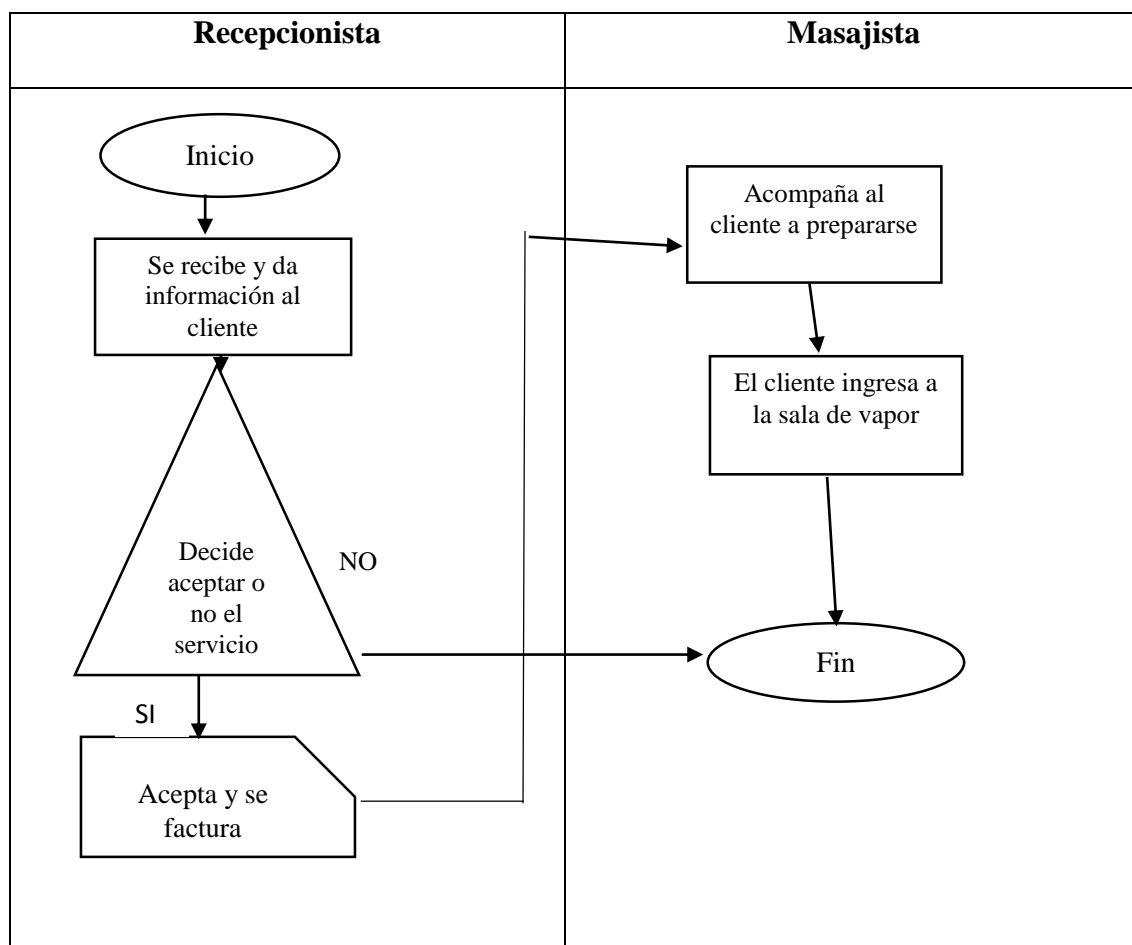
Las políticas internas se las realiza con el fin de mantener un control eficiente acerca de las actividades que se realizan dentro del Spa, estableciendo diferentes obligaciones, derechos y prohibiciones que cada miembro del personal deberá cumplir sin dejar de lado su desenvolvimiento en las actividades correspondientes. Es una instrumento en donde se procura que exista un trabajo ordenado y eficaz con la finalidad de que no existan conflictos interno y en donde se podrá evidenciar claramente las sanciones ante cualquier tipo de indisciplina. **(Ver Anexo 3).**

## **6.8 Flujograma de Procedimientos**

Dentro del Flujograma de procedimientos se podrá detallar el personal que interviene en cada servicio, además de determinar la eficiencia de cada miembro del Spa.

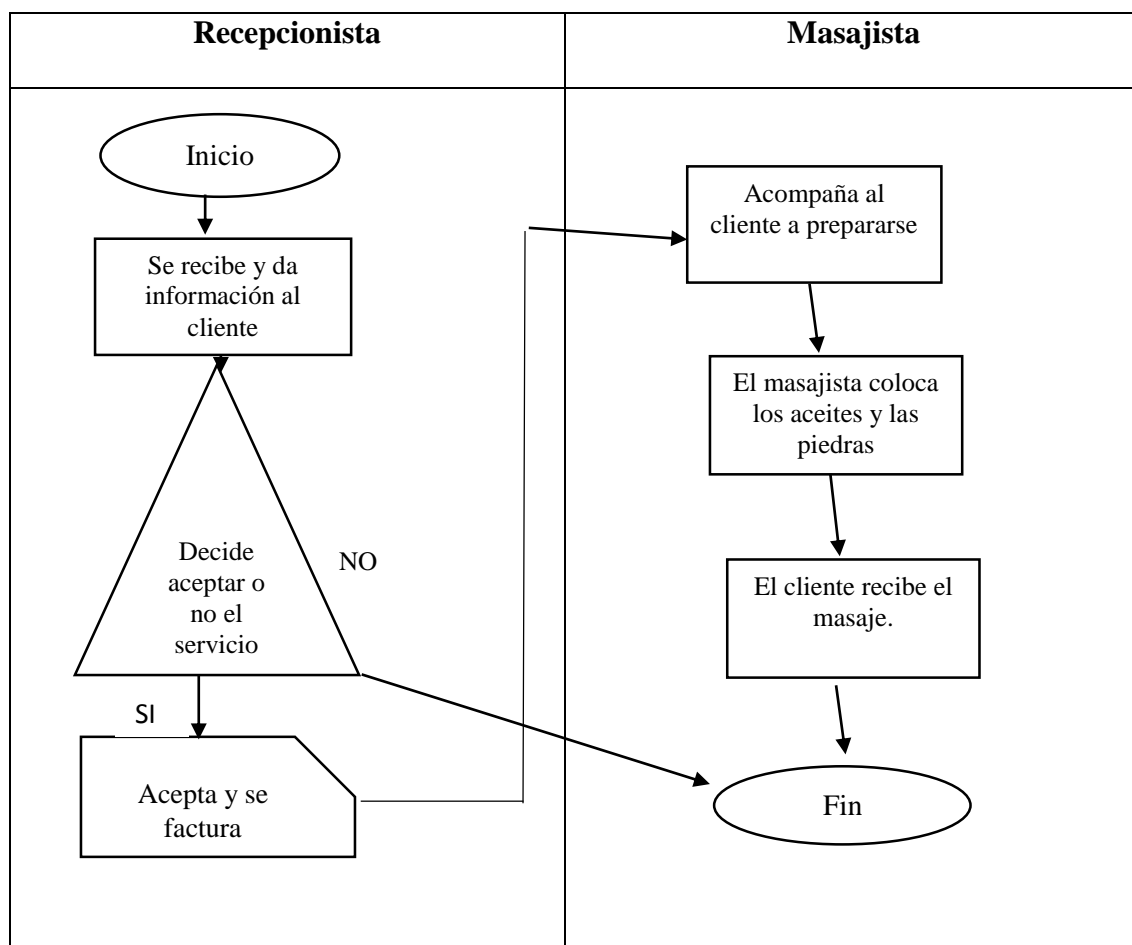


Gráfico N° 15: Flujograma de Procedimientos Baños de Vapor



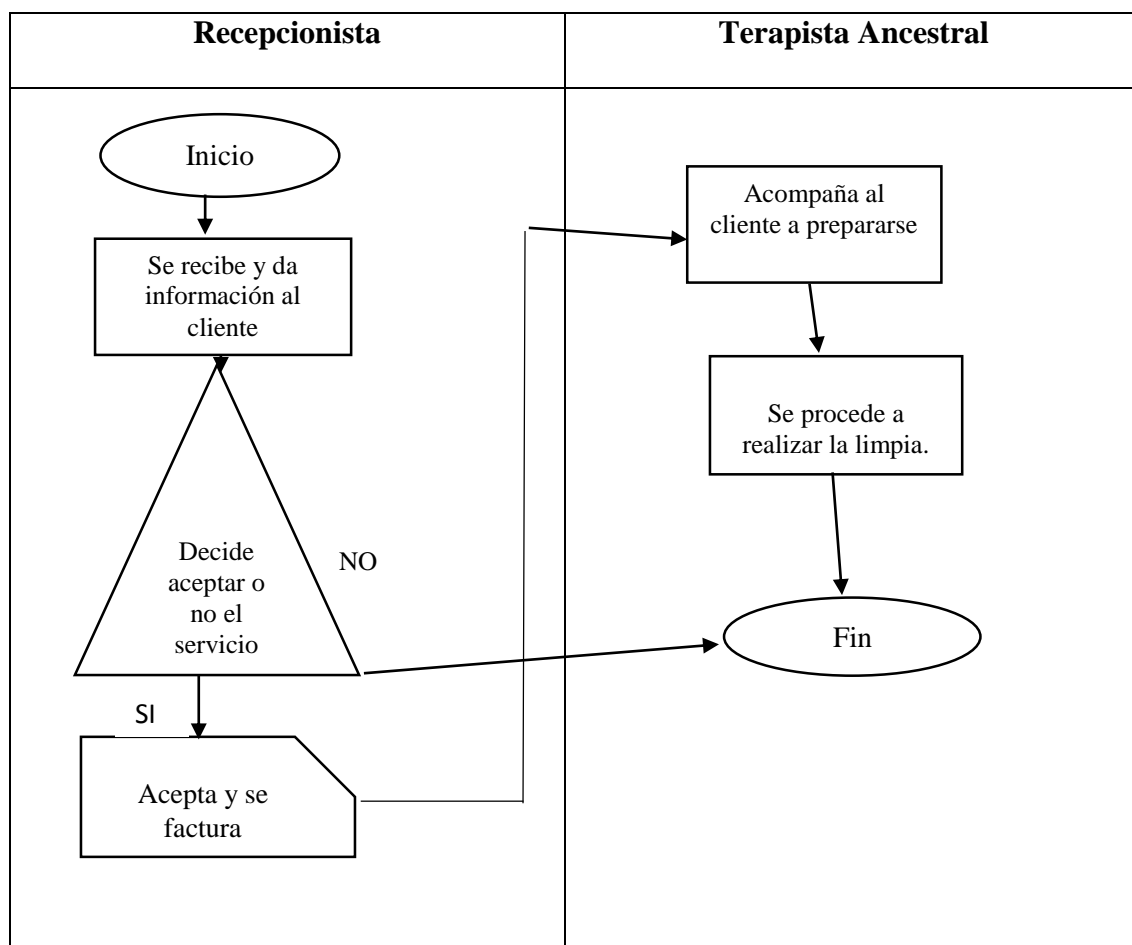
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 16: Flujograma de Procedimientos Masajes con piedras calientes



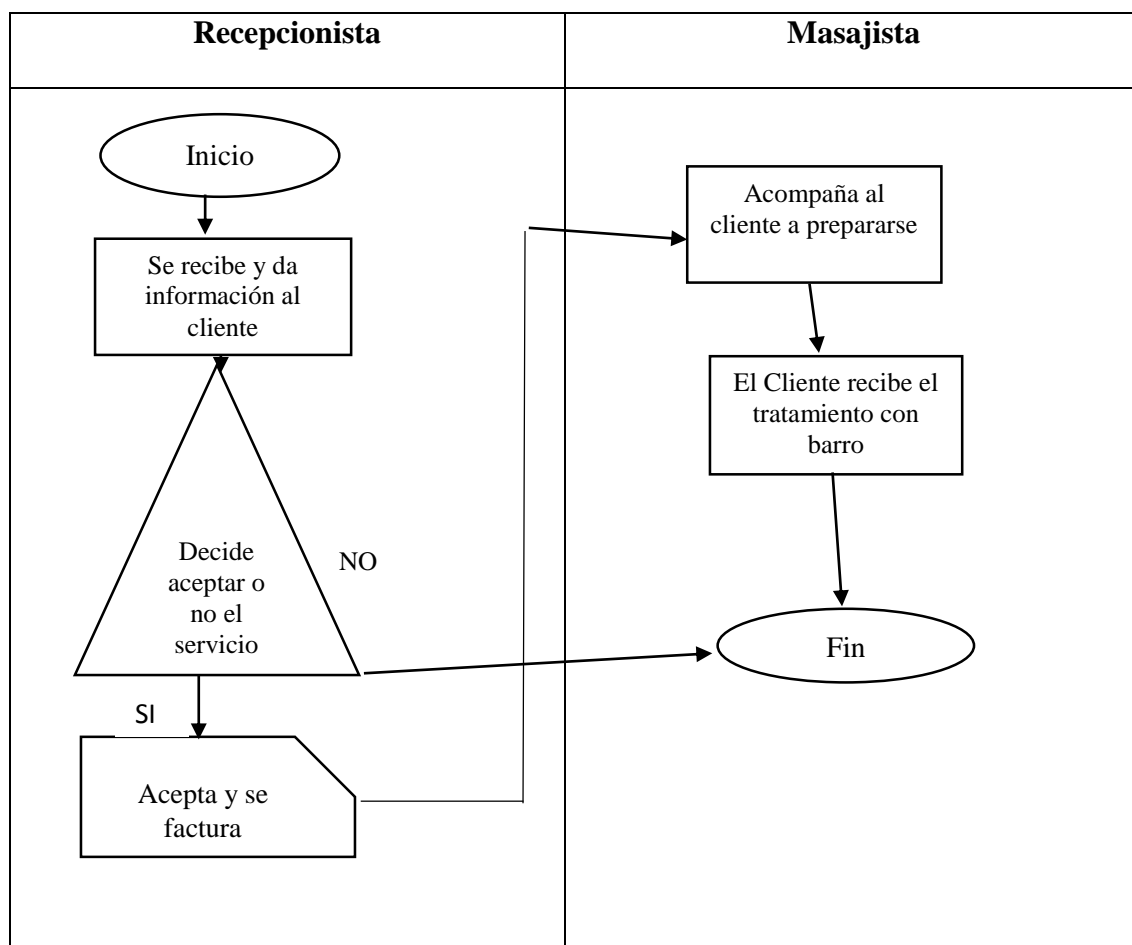
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 17: Flujograma de Procedimientos Limpias Shamánicas



Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 18: Flujograma de Procedimientos Tratamiento facial con barro



Elaborado por: La Autora

## 6.9 Guía de Funciones

Esta guía permite establecer las funciones de cada uno de los miembros del Spa para establecer un ambiente ordenado dentro del mismo.

<b>GUÍA DE FUNCIONES</b> <b>ANCESTRAL LAKE SPA</b>	
<b>Cargo</b>	Administrador
<b>Área</b>	Administrativa
<b>Objetivo del Cargo</b>	Administrar el Spa mediante la planeación, organización, dirección y control
<b>Funciones a Desempeñar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tomar decisiones para el mejoramiento del Spa.</li> <li>* Hacer cumplir con las políticas, normas tanto internas como externas.</li> <li>* Supervisar periódicamente que el personal tenga buen rendimiento.</li> <li>* Tener liderazgo para realizar actividades grupales con el personal.</li> <li>* Realizar reuniones para comunicar resultados y escuchar propuestas del personal</li> <li>* Seleccionar el personal que laborará en el Spa de acuerdo a los requerimientos del mismo.</li> <li>* Aprovechar recursos naturales, técnicos y humanos mediante una buena organización.</li> </ul>	
<b>Reportes e Informes</b>	Reporte de rendimiento del personal Informe de ingresos y gastos
<b>Educación</b>	Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en Idiomas Conocimiento en Administración de Empresas
<b>Competencias</b>	Tener habilidades de liderazgo. Habilidad para solucionar problemas. Facilidad de comunicación Ser innovador, creativo y tener iniciativa.

<b>GUÍA DE FUNCIONES</b> <b>ANCESTRAL LAKE SPA</b>	
<b>Cargo</b>	Contador
<b>Área</b>	Administrativa
<b>Objetivo del Cargo</b>	Llevar registro de los ingresos y gastos del Spa.
<b>Funciones a Desempeñar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Registrar las transacciones realizadas en el Spa.</li> <li>* Establecer reuniones con el Administrador para informar la situación financiera del Spa.</li> <li>* Presentar la documentación respectiva en el IESS.</li> <li>* Elaborar la información necesaria para presentar en Servicio de Rentas Internas.</li> <li>* Preparar informes acerca de los ingresos y gastos de la entidad.</li> <li>* Mantener un buen sistema de control interno</li> <li>* Realizar los Estados Financieros bajo NIC Y NIIF</li> <li>* Realizar los roles de pago para cancelar los sueldos al personal</li> </ul>	
<b>Reportes e Informes</b>	Reportes de pago al SRI Reporte de pago al IESS Informe de ingresos y gastos del Spa.
<b>Educación</b>	Título de Tercer Nivel en Contabilidad y auditoría
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en Tributación Conocimiento en sistemas contables Conocimiento en NIC Y NIIF
<b>Competencias</b>	Tener habilidades de liderazgo. Habilidad de comunicarse Ser innovador, creativo y tener iniciativa.

<b>GUÍA DE FUNCIONES</b> <b>ANCESTRAL LAKE SPA</b>	
<b>Cargo</b>	Recepcionista
<b>Área</b>	Administrativa
<b>Objetivo del Cargo</b>	Recibir a los clientes y desempeñar el cargo de secretaria.
<b>Funciones a Desempeñar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Registrar el ingreso de los clientes al Spa.</li> <li>* Realizar la factura y cobro correspondiente por cualquier tipo de servicio.</li> <li>* Archivar la documentación.</li> <li>* Manejar la agenda del Spa, coordinar citas, reuniones.</li> <li>* Atender y hacer llamadas telefónicas.</li> <li>* Entregar los implementos al cliente de acuerdo al servicio que desee el cliente.</li> </ul>	
<b>Reportes e Informes</b>	Reporte de clientes diarios. Reporte de la agenda diaria.
<b>Educación</b>	Título Superior en Secretarías o afines.
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en Idiomas
<b>Competencias</b>	Capacidad de negociación y atención al cliente Habilidad de comunicarse Ser innovador y creativo Tener iniciativa

<b>GUÍA DE FUNCIONES</b> <b>ANCESTRAL LAKE SPA</b>	
<b>Cargo</b>	Masajista
<b>Área</b>	Operativa
<b>Objetivo del Cargo</b>	Prestar el servicio de masajes con piedras calientes a los clientes.
<b>Funciones a Desempeñar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Preparar los insumos necesarios para la realización del masaje.</li> <li>* Recibir al cliente y explicar el procedimiento del masaje.</li> <li>* Empezar por colocar los aceites y esencias al cliente durante el tiempo requerido.</li> <li>* Preparar las piedras volcánicas.</li> <li>* Colocar las piedras calientes al cliente y empezar con el masaje.</li> <li>* Culminar con el masaje colocando una crema corporal.</li> </ul>	
<b>Reportes e Informes</b>	Reporte de clientes diarios. Reporte de materiales que requiera.
<b>Educación</b>	Estudios Superiores en Fisioterapia
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en Idiomas Conocimiento acerca de la medicina ancestral
<b>Competencias</b>	Habilidad de comunicarse Ser innovador y creativo Tener iniciativa



<b>GUÍA DE FUNCIONES</b> <b>ANCESTRAL LAKE SPA</b>	
<b>Cargo</b>	Terapista
<b>Área</b>	Operativa
<b>Objetivo del Cargo</b>	Prestar el servicio de tratamiento facial con barro a los clientes.
<b>Funciones a Desempeñar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Preparar los insumos necesarios para la realización del tratamiento.</li> <li>* Recibir al cliente y explicar el procedimiento y los beneficios del tratamiento.</li> <li>* Limpiar las impurezas del rostro del cliente.</li> <li>* Se coloca el equipo facial en el rostro del cliente por 8 minutos</li> <li>* Colocar el barro durante el tiempo establecido.</li> <li>* Se termina con el tratamiento colocando una crema hidratante.</li> </ul>	
<b>Reportes e Informes</b>	Reporte de clientes diarios. Reporte de materiales que requiera.
<b>Educación</b>	Estudios Superiores en Cosmetología.
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en Idiomas Conocimiento acerca de la medicina ancestral
<b>Competencias</b>	Habilidad de comunicarse Ser innovador y creativo Tener iniciativa

<b>GUÍA DE FUNCIONES</b> <b>ANCESTRAL LAKE SPA</b>	
<b>Cargo</b>	Terapista Ancestral
<b>Área</b>	Operativa
<b>Objetivo del Cargo</b>	Prestar el servicio de limpia shamánica a los clientes.
<b>Funciones a Desempeñar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Preparar los insumos necesarios para la realización de la limpia.</li> <li>* Recibir al cliente y explicar el procedimiento del tratamiento.</li> <li>* Iniciar la limpia shamánica con las plantas naturales</li> <li>* Rosear también el brebaje preparado por el mismo.</li> <li>* Se termina la limpia y se explica los beneficios de la misma.</li> </ul>	
<b>Reportes e Informes</b>	Reporte de clientes diarios. Reporte de materiales que requiera.
<b>Educación</b>	Estudios en Conocimiento Milenario
<b>Conocimientos</b>	Conocimiento en Idiomas Conocimiento acerca de la medicina ancestral
<b>Competencias</b>	Habilidad de comunicarse Ser innovador y creativo Tener iniciativa

## **6.10 Aspecto Legal**

Para iniciar con las actividades del Spa se debe contar con ciertos requisitos legales como son la obtención del RUC, permiso del Cuerpo de Bomberos, permiso de funcionamiento, pago de patentes y el registro sanitario.

### **6.10.1 Registro Único de Contribuyente**

Las personas naturales y jurídicas al iniciar una actividad económica deben obtener como primer requisito el Registro Único de Contribuyentes RUC, teniendo un plazo de 30 días a partir del inicio de las actividades o de su constitución, a continuación se detalla los requisitos para la obtención del Ruc:

- Original y copia de la cédula de identidad.
- Original y copia de la papeleta de votación.
- Original y copia de un servicio básico.
- Llenar el formulario de inscripción.

### **6.10.2 Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos**

Este permiso será entregado por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad, para la obtención del mismo se debe presentar los siguientes requisitos:

- Llenar la solicitud para la inspección por parte del Cuerpo de Bomberos.
- Presentar el informe favorable de la inspección.
- Presentar el plan de contingencia actualizado.
- Original y copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Original y copia de la cédula de identidad.
- Comprobante de pago del permiso.

### **6.10.3 Patente Municipal**

Para obtener la patente municipal es necesario acudir al GAD de Cotacachi con el siguiente procedimiento:

- Original y copia de la cédula de identidad.
- Original y copia de la papeleta de votación.
- Original y copia del RUC.
- Indicar el tipo de actividad y la ubicación de la misma.
- Pago del Impuesto predial.

## CAPÍTULO VII

### 7. Impactos

#### 7.1 Objetivo General:

Efectuar los principales impactos que generará el proyecto como son: económicos, sociales y ambientales a través de la matriz de impactos, procurando manifestar los aspectos positivos y disminuir los posibles aspectos negativos.

#### 7.2 Análisis de Impactos

Al implementar un nuevo proyecto es importante analizar los efectos positivos y negativos que puede existir, esto permite determinar el grado de influencia de los factores que rodean la investigación.

Para determinar el nivel de impacto se analizará los factores: económicos, social y ambiental, para ello se establecerá parámetros de medición y de esta manera calcular cada uno de los impactos con características cuantitativas a continuación se detalla este rango de medición:

Tabla N° 97: Parámetros de Medición

Nivel de Impacto	Impacto	Medición
Positivo	Impacto Alto	3
	Impacto Medio	2
	Impacto Bajo	1
	No hay impacto	0
Negativo	Impacto Alto	-3
	Impacto Medio	-2
	Impacto Bajo	-1

Elaborado por: La Autora

Una vez determinado el rango de medición se procede a elaborar una matriz determinando los factores que se presenten en cada uno de los impactos a analizarse, y estableciendo un valor numérico para poder establecer que nivel de impacto tiene cada factor.

### 7.3 Impacto Económico

Al analizar el impacto económico se podrá determinar la incidencia que tendrá el proyecto sobre factores como la rentabilidad del proyecto, fuentes de empleo e inversión en el proyecto.

Tabla N° 98: Impacto Económico

Indicadores	Nivel de Impacto							Total
	-3	-2	-1	0	3	2	1	
Rentabilidad del Proyecto					X			3
Fuentes de Empleo						X		2
Inversión en el proyecto						X		2
<b>Total</b>								<b>7</b>

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ Total ponderación}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{7}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,3$$

#### 7.3.1 Análisis del Impacto Económico

- Al implementar el Spa en la Laguna de Cuicocha se obtendrá un margen bueno de utilidades al ser un servicio nuevo se logrará un pronto posicionamiento en el mercado local.
- Al prestar servicios con métodos ancestrales se requiere de personal que tenga conocimiento sobre dichos temas, por ello se generará fuentes de empleo en el sector contribuyendo con el cantón.

- Al ser el Spa un servicio innovador en el sector generará gran acogida por los clientes es por ello que se pretende que futuros accionistas inviertan para el crecimiento y desarrollo del Spa.

## 7.4 Impacto Social

Para medir la incidencia que tiene el impacto social en el proyecto se determinan ciertos factores como calidad de vida, fuentes de trabajo, estabilidad laboral, trabajo en equipo.

Tabla N° 99: Impacto Social

Indicadores	Nivel de Impacto							Total
	-3	-2	-1	0	3	2	1	
Calidad de Vida					X			3
Fuentes de Empleo						X		2
Estabilidad Laboral						X		2
Trabajo en Equipo					X			3
<b>Total</b>								<b>10</b>

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{Total ponderación}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{10}{4}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2,5$$

### 7.4.1 Análisis Impacto Social

- El Spa colaborará a mejorar la calidad de vida de los clientes al prestar servicios destinados a ello, los tratamientos que se ofrecen ayudan a mejorar la salud física y espiritual de las personas para que lleven una vida mas tranquila, además contribuirá con el bienestar de los trabajadores al tener una fuente de ingreso mejorando la calidad de vida de ellos y sus familias.

- Como se mencionó anteriormente al implementarse el Spa se requerirá de personal con conocimiento en métodos ancestrales por ser este el distintivo de los servicios a ofertarse, de esta manera se generará empleo en el sector.
- Con la implementación del Spa y su pronto posicionamiento en el mercado el personal que labore en el tendrá una estabilidad laboral y seguridad de contar con un trabajo lo cual brindara confianza y bienestar en su entorno familiar.
- Una de las principales iniciativas que tendrá el Spa es involucrar al personal entre sí logrando que trabajen en equipo para conseguir las metas planteadas y puedan interactuar de igual manera con los clientes, fortaleciendo su desarrollo tanto dentro como fuera del Spa.

## 7.5 Impacto Ambiental

Tabla N° 100: Impacto Ambiental

Indicadores	Nivel de Impacto							Total
	-3	-2	-1	0	3	2	1	
Manejo de desechos			X					-1
Afectación a la RECC				X				0
Limpieza del Spa.			X					-1
<b>Total</b>								<b>-2</b>

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{Total ponderación}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{-2}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = -0,67$$

### 7.5.1 Análisis Impacto Ambiental

- Los desechos generados por el Spa serán desechados directamente por el sistema de alcantarillado y la calificación baja negativa se da por cualquier inconveniente con este lo cual sería responsabilidad del GAD de Cotacachi mas no del spa,

recalcando que en los tratamientos se utilizará en su mayoría productos naturales lo cual no es perjudicial al no ser químicos compuestos.

- Al estar ubicado el spa cerca de la Laguna de Cuicocha no tendrá ningún impacto por tratarse de un edificio ya construido por lo que no genera peligro para la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas.
- Al momento de limpiar el spa el personal clasificará los desperdicios en orgánicos e inorgánicos facilitando de esta manera el envío de la basura sin contaminar el ambiente logrando tener un efecto positivo.

## 7.6 Impacto General

Tabla N° 101: Impacto General del Proyecto

Indicadores	Nivel de Impacto							Total
	-3	-2	-1	0	3	2	1	
Impacto Económico						X		2
Impacto Social					X			3
Impacto Ambiental			X					-1
<b>Total</b>								<b>4</b>

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{Total ponderación}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{4}{3}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 1,3$$

### 7.6.1 Análisis General

Una vez realizado el análisis de cada uno de los impactos se determina que existe un impacto medio positivo lo cual explica que al implementar el spa no tendrá ningún impacto negativo por lo que se considera viable el proyecto.



## CONCLUSIONES:

- Al realizar el diagnóstico situacional del cantón y la Laguna de Cuicocha se logró determinar que siendo este cantón uno de los lugares más visitados por los turistas tanto nacionales como extranjeros se identificó el problema principal es la inexistencia de un lugar destinado a la relajación y el cuidado de la salud con métodos naturales.
- Mediante el Estudio de Mercado se consiguió determinar la oferta y demanda actual de los servicios de un Spa mismos que tienen gran aceptación por parte de los turistas que visitan el cantón, de esta manera se determinó la demanda insatisfecha además de conocer las preferencias de los clientes en cuanto a estrategias de comercialización, precio, características del servicio factores importantes para poder brindar un servicio de calidad.
- En el Estudio Técnico se logró identificar la macro y micro localización del proyecto, insumos directos e indirectos, equipo, los gastos e ingresos que se incurrirá en el inicio para determinar la inversión total la cual será una parte aporte propio y el mayor porcentaje será financiada por una Institución Financiera.
- En el Estudio Financiero se pudo determinar la factibilidad del proyecto en términos económicos una vez analizado los indicadores como el valor actual neto, tasa interna de retorno, costo de oportunidad, costo beneficio, tasa de rendimiento, periodo de recuperación y el punto de equilibrio dando como resultado valores positivos para la implementación del proyecto.
- En la propuesta organizacional se realizó un orden de jerarquización y líneas de mando para el personal del Spa así como las funciones que cada persona deberá cumplir para el buen funcionamiento del mismo, así también se determinó la filosofía empresarial y los requisitos para la constitución del Spa.

- Después de haber analizado el nivel de impacto que tendrá el Spa con su creación se determinó que se obtendrá un resultado positivo en cuanto a los impactos económicos, sociales y ambientales, recalcando en este último se debe tratar de disminuir cualquier riesgo que perjudique la continuidad del proyecto y le permita generar utilidades, fuentes de empleo y mantener una relación amigable con el ambiente.

**RECOMENDACIONES:**

- Es recomendable para los inversionistas aprovechar esta oportunidad de inversión en cuanto a la implementación del Spa en la Laguna de Cuicocha debido al flujo de turistas que visitan este lugar, además de que cuenta con condiciones sociales, culturales, económicas y de mercado optimas para la creación del Spa.
- Al ofertar un servicio diferente e innovador como son los métodos ancestrales en los servicios que brinda un Spa se podrá tener la aceptación de la demanda insatisfecha existente, también se debe tomar en cuenta poner en práctica estrategias de publicidad para que el Spa logre pronto posicionamiento en el mercado.
- La entidad deberá aprovechar que los servicios al ser con métodos ancestrales no requerirá de tanto equipo por lo que no se incurrirá en grandes costos, teniendo en cuenta la capacidad de prestar servicios generando así ingresos.
- Se recomienda actuar de manera responsable en cuanto al manejo de los recursos económicos para que estos sean aprovechados de la mejor manera para conseguir los ingresos proyectados para cubrir la inversión cumpliéndose con los indicadores económicos determinados.
- Para poder iniciar las actividades económicas se deberá cumplir con los requisitos estipulados en la ley para que la entidad tenga un adecuado funcionamiento sin repercusiones a futuro.
- Es necesario considerar el impacto negativo que se pueda cargar al ambiente es por eso que se debería proponer planes de protección y cuidado al ambiente para de esta manera mitigar los efectos que puedan ocasionarse.

## Bibliografía

- Ada, L. (2016). *Marketing en esencia: gestiona tu marca personal, profesional y empresarial*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Araujo Arévalo, D. (2012). *Proyectos de inversión: análisis, formulación y evaluación práctica*. México: Trillas.
- Arboleda Vélez, G. (2013). *PROYECTOS Identificación, formulación, evaluación y gerencia*. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Armstrong, G., Kotler, P., Merino, M., Pintado, T., & Juan, J. (2011). *Introducción al marketing*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Baca Urbina, G. (2013). *Evaluación de proyectos*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Blanco Ramos Francisco, F. B. (2015). *Teoría de la Inversión*. Madrid: Difusora Larousse-Ediciones Pirámide.
- Campo Arranz, R., Domínguez, M., & Raya, V. (2014). *Gestión de Proyectos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Carmen, A. L. (2017). *Técnicas de Venta. UF0031. TUTOR FORMACIÓN*.
- Catalina, V. G. (2012). *Introducción a la Contabilidad*. Madrid: Síntesis S.A.
- Dess, G., Lumpkin, G., & Eisner, A. (2011). *Administración estratégica*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA, S.A. DE C.V.
- Dossier, R. (2013). Los 10 tratamientos de spa más demandados. *Dossier 2.0 EL ABC...de la cosmética*.
- Eliécer, P. H. (2014). *Proyectos: enfoque gerencial 4ta edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2014). *Contabilidad Financiera*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*. México: Cengage Learning.
- Instituto Nacional de Higiene. (13 de Enero de 2015). *El Emprendedor*. Obtenido de Registro Sanitario en Ecuador, cómo obtenerlo: <http://www.elemprendedor.ec/obtener-registro-sanitario-ecuador/>
- Marín, J., Montiel, E., & Ketelhöhn, N. (2014). *Evaluación de inversiones estratégicas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Mercedes, B. V. (2013). *Contabilidad General-Décima Primera Edición*. Quito: Escobar Impresores.
- Münch Galindo, L. (2012). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia: hacia el liderazgo de mercado*. México: Trillas.
- Núñez Gómez, N. (12 de Septiembre de 2012). *SlideShare*. Obtenido de Fundamentos de Gestión Empresarial 1ª E: <http://es.slideshare.net/natalianunezgomez1/concepto-e-importancia-de-empresa>
- OMS, O. M. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [http://www.who.int/topics/traditional\\_medicine/definitions/es/](http://www.who.int/topics/traditional_medicine/definitions/es/)
- Pabón Castro, A. J. (2012). *"Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa proveedora de servicios contables e informáticos en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura"*. Ibarra.
- RAE, R. A. (2014). *Diccionario de la lengua española*. España: Laurosse Editorial S.A.

- Rodríguez Morales, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Santiago, C. R. (2015). *Estados contables: elaboración, análisis e interpretación 5ta Edición*. Difusora Larousse-Ediciones Pirámide .
- Sapag Chain , N., & Sapag Chain Reinaldo. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos Quinta Edición*. Santiago de Chile: McGraw-Hill.
- SENA. (2011). *Manual de Funciones y ompetencias Laborales*. Obtenido de <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Manual-de-Funciones.aspx>
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recuros Humanos* . México: Cengage Learning.
- Zapata Sánchez, P. (2015). *Contabilidad General-Segunda Edición*. Bogotá: McGraw-Hill-Interamericana.

## Linkografía

OMS, O. M. (s.f.). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [http://www.who.int/topics/traditional\\_medicine/definitions/es/](http://www.who.int/topics/traditional_medicine/definitions/es/)

Instituto Nacional de Higiene. (13 de Enero de 2015). *El Emprendedor*. Obtenido de Registro Sanitario en Ecuador, cómo obtenerlo: <http://www.elemprendedor.ec/obtener-registro-sanitario-ecuador/>

Núñez Gómez, N. (12 de Septiembre de 2012). *SlideShare*. Obtenido de Fundamentos de Gestión Empresarial 1ª E: <http://es.slideshare.net/natalianunezgomez1/concepto-e-importancia-de-empresa>

# ANEXOS



**ANEXO N° 1:****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS  
QUE VISITAN EL CANTÓN COTACACHI****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Objetivo:** La siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer la aceptación que tendrá la creación de un Spa con métodos ancestrales en la Laguna de Cuicocha, Cantón Cotacachi.

**Instrucciones:** Por favor conteste el presente cuestionario marcando con una X en la respuesta más adecuada para Usted.

**1. ¿Conoce usted la Laguna de Cuicocha?**

Si ☐ No ☐

**2. ¿Con que frecuencia visita la Laguna de Cuicocha?**

Una vez al mes ☐

Una vez cada 6 meses ☐

Una vez al año ☐

Nunca ☐

**3. ¿Cuánto dinero invierte en su salud o cuidado personal mensualmente?**

Entre 20 a 40 ☐

Entre 40 a 60 ☐

Entre 60 a 80 ☐

Más de 80 ☐

**4. ¿Ha visitado un spa en alguna ocasión?**

Si ☐ No ☐

**5. ¿Con qué frecuencia acude a un Spa?**

Una vez al mes ☐

Una vez cada 3 meses ☐

Una vez cada 6 meses ☐

Una vez al año ☐

Nunca ☐

**6. ¿Está al tanto de los beneficios que tienen los métodos ancestrales**

Si ☐ No ☐

**7. ¿Estaría dispuesto asistir a un Spa con métodos ancestrales en la Laguna de Cuicocha?**

Si ☐ No ☐

**8. ¿Cuáles servicios le gustaría que ofrezca el Spa?**

Masaje con piedras calientes ☐

Tratamientos faciales con barro ☐

Aromaterapia ☐

Limpias shamánicas ☐

Musicoterapia ☐

Baños de vapor medicinales

☐

**9. ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría conocer acerca del Spa?**

Redes Sociales

☐

Televisión

☐

Página web

☐

Pancartas

☐☐

Agencias de Tour

**10. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios que ofrece el Spa?**

Entre 15 a 30

☐

Entre 30 a 45

☐

Entre 45 a 60

☐

Más de 60

☐

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 2:****CÓDIGO DE ÉTICA ANCESTRAL LAKE Y SPA****Art. 1.- Aplicación y Cumplimiento:**

El presente código es de aplicación obligatoria para cada miembro del personal administrativo y operativo que trabaje en el Spa, con la finalidad de asegurar un compromiso laboral y profesional basado en la aplicación de principios básicos como lo son la ética y la moral, garantizando el bienestar institucional y para la sociedad. El Administrador debe ser el encargado de socializar este documento a los demás miembros del Spa para de esta manera evitar toda clase de conducta que conlleve afectar la integridad del Spa.

**Art. 2.- Valores:**

Ancestral Lake Spa acatará valores éticos y morales dentro del desempeño de cada actividad demostrando la transparencia, eficiencia y eficacia a la hora de cumplir con sus labores ofreciendo un servicio de calidad para el cliente.

- **Honestidad:** El personal de Ancestral Lake Spa deberá desarrollar los procesos internos y externos con absoluta honestidad y profesionalismo para garantizar el cumplimiento de la normativa. El personal que labora dentro del Spa deberá realizar sus actividades de manera razonable, pulcra, recta y justa con la finalidad de buscar el bienestar grupal y organizacional.
- **Amabilidad:** El proceso de las actividades mantendrá como prioridad la prestación de un servicio amable y de calidad por parte de todos los miembros del equipo multidisciplinario reflejando la calidez humana y profesional, creando un ambiente agradable y placentero para el cliente.

- **Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo dentro de las actividades permitirá responder a la total satisfacción de las necesidades de los clientes, reflejando un trabajo coordinado de calidad por medio de un equipo motivado y comprometido con la misión que establece el Spa.
- **Igualdad:** Debido a que el Spa tiene como finalidad atender a turistas nacionales y extranjeros siendo así una sociedad multicultural y étnica surge la necesidad de brindar un servicio equitativo y humanístico eliminando la discriminación de cualquier especie. El personal tendrá la responsabilidad de prestar un servicio en donde se refleje el goce de derechos y obligaciones igualitarias hacia las personas que acudan al Spa.
- **Respeto:** Las actividades a desarrollarse dentro y fuera del Spa deberán acatarse a las disposiciones que se emitan en base a los niveles jerárquicos establecidos, permitiendo que cada empleado pueda dar a conocer sus opiniones y sugerencias de una manera respetuosa y con criterio, logrando una participación justa que ayudará a evitar conflictos laborales.
- **Paciencia:** Los miembros del personal del Spa deberá manejar los procesos de atención al cliente de manera respetuosa y paciente con la finalidad de establecer una buena relación con el cliente para poder brindar un servicio de excelencia.

### **Art 3.- Compromisos:**

- Dirigirse con respeto y amabilidad a los clientes que acudan al Spa demostrando su profesionalismo.
- Crear conciencia en lo referente a revivir las culturas de los pueblos indígenas, a su vez fomentando el cuidado de la salud física y espiritual.

- Demostrar una conducta integra, honrada y ética permitiendo alcanzar la misión y visión presentadas por el Spa.
- Cumplir y respetar la normativa vigente de control y mejoramiento de los procesos administrativos y operativos a desarrollarse en el Spa.
- Garantizar la prestación de un servicio de excelencia mediante profesionales capacitados para cumplir con las necesidades del cliente.
- Disponer de un equipo con capacidades humanistas y profesionales que reflejen su compromiso institucional y colectivo.
- Disminuir efectos negativos en el ambiente usando adecuadamente los equipos y materiales necesarios para prestar el servicio.
- Establecer un ambiente laboral adecuado para satisfacer las necesidades y favorezca espacios de desarrollo profesional.

**Art. 4.- Obligaciones del Personal:**

- Todo el personal deberá hacerse responsable del uso y cuidado de los equipos y materiales destinados a su cargo por el Spa.
- Mantener la confidencialidad e integridad de la información y documentación manejada dentro del Spa.
- El personal del Spa deberá cumplir con el horario establecido por la autoridad competente.
- Denunciar cualquier tipo de irregularidad que se pudiese observar dentro del Spa.

**Art. 5.- Administrador:**

- Representar de manera legal al Spa ante cualquier tipo de Ente Regulador.
- Tomar las decisiones adecuadas.

- Seleccionar de manera idónea a los aspirantes que deseen ser parte del Spa.
- Emitir consentimiento ante cualquier movimiento financiero del Spa.
- Facilitar la información que cualquier Ente Regulador solicite acerca de las actividades del Spa.
- Mediante circulares informar al personal sobre cualquier decisión tomada.
- Garantizar que el personal cumpla con las aspiraciones solicitadas por el Spa.

**Art. 6.- Contador:**

- Tomar decisiones en cuanto a las transacciones que se realice durante el día.
- Controlar que toda la información contable y financiera del Spa se encuentre al día.
- Estructurar y presentar los Estados Financieros de manera cronológica y sistemática, cumpliendo con el principio de comparabilidad.
- Resguardar y archivar la documentación de respaldo de las actividades económicas del Spa.

**Art. 7.- Personal por Área:**

- Mantener la responsabilidad sobre cualquier tipo de actividad a desarrollarse en cada una de sus áreas.
- Proteger la integridad de quienes laboran en cada área.
- Representar de manera autoritaria al área en que se desempeña ante cualquier tipo de sesión ordinaria a desarrollarse por parte del Spa.

**Art. 8.- Sanciones:**

La violación o falta a la normativa implantada en Ancestral Lake Spa por parte del personal administrativo y operativo, tolerará una sanción de acuerdo a lo impuesto en

el Reglamento Interno, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y Código de Ética con la finalidad de buscar el cumplimiento y compromiso de lo antes mencionado.



**ANEXO N° 3:****REGLAMENTO INTERNO DE ANCESTRAL LAKE SPA**

Ancestral Lake Spa, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Cotacachi, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento en sus instalaciones y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos y empleados del Spa.

**CAPÍTULO I****OBJETIVO DEL REGLAMENTO****Art. 1.- Objeto del Reglamento:**

El presente reglamento complementario a las disposiciones del Código de Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y relaciones laborales existentes entre Ancestral Lake Spa y sus empleados. Siendo de manera obligatoria para ambas partes.

**CAPÍTULO II****VIGENCIA CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN****Art. 2.- Vigencia:**

Este reglamento interno comenzará a regir desde el momento en que el Spa empiece a prestar sus servicios.

**Art. 3.- Difusión:**

Ancestral Lake Spa dará a conocer y difundirá a los miembros del personal este reglamento por lo que se colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de sus instalaciones, a demás se entregará un ejemplar del referido documento a cada uno de sus empleados. En ningún caso, el personal, argumentará el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

**Art. 4.- Ordenes Legítimas:**

Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos

**Art. 5.- Aplicación:**

El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos y empleados, que actualmente o a futuro laboren para Ancestral Lake Spa.

**CAPÍTULO III****DEL REPRESENTANTE LEGAL****Art. 6.- Obligaciones Generales:**

- a) El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados, de acuerdo a las normas legales vigentes.

- b) Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Administrador y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente el Spa, serán firmadas por el mismo.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS TRABAJADORES**

#### **Art. 7.- Aptitudes:**

Se considera empleados Ancestral Lake Spa a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos del Spa, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias del Spa.

#### **Art. 8.- Admisión:**

- a) La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades del Spa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.
- b) Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

- c) El contrato de trabajo, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculte al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente del Spa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.
- d) La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

## **CAPÍTULO V**

### **ASISTENCIA LABORAL**

#### **Art. 9.- Jornada Laboral:**

- a) De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los empleados del Spa, en los puestos de trabajo asignados.
- b) Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.
- c) Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su superior inmediato.
- d) El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones del Spa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.
- e) Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito a su inmediato superior.

- f) Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- g) A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos a su cargo.

**Art. 10.- Capacitaciones:**

El Administrador de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el.

## **CAPÍTULO VI**

### **DE LAS VACACIONES, SANCIONES, FALTAS**

**Art. 11.- Vacaciones:**

De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

**Art. 12.- Licencias:**

Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de la persona autorizada para concederlos. Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a) Por motivos de maternidad y paternidad.

- b) Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por el Spa.
- c) Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- d) Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo

**Art. 13.- Permisos:**

Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el período de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Administrador.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODO DE PAGO**

**Art. 14.- Remuneración:**

- a) Para la fijación de las remuneraciones se tomará en cuenta la tabla de tarifas mínimas salariales correspondiente al Ministerio de Relaciones Laborales.
- b) La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

c) La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

1. Aportes personales del IESS.
2. Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS.
3. Ordenados por autoridades judiciales.
4. Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
5. Multas establecidas en este Reglamento.
6. Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento.

## **CAPÍTULO VIII**

### **LUGAR LIBRE DE ACOSO**

#### **Art. 15.- Lugar De Trabajo Libre De Acoso:**

El Spa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento. Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos
- c) Afectar el desempeño laboral; y,

- d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

El Spa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- a) Comportamiento sexual inadecuado.
- b) Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- c) Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- d) Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Administración para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TRABAJADOR**

#### **Art. 16.- Obligaciones:**

Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de Ancestral Lake Spa, las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

- a) Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en el Spa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.



- b)** Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
- c)** Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por el Spa.
- d)** Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas
- e)** Velar por los intereses de Ancestral Lake Spa y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos del Spa, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
- f)** En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
- g)** Registrar su ingreso al Spa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador este listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- h)** Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por el Spa.
- i)** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados del Spa.
- j)** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.

- k)** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes del Spa, con amabilidad y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- l)** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- m)** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte el Spa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- n)** Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño al Spa.
- o)** Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe el Spa por medio de sus representantes, o auditores.
- p)** Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite el Spa en las fechas establecidas por la misma.
- q)** Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte del Spa.

#### **Art. 17.- Derechos:**

Serán derechos de los empleados de Ancestral Lake Spa:

- a)** Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios del Spa.
- b)** Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c)** Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios del Spa.

- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine el Spa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

**Art. 18.- Prohibiciones:**

A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes el Spa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- b) Alterar los precios de los servicios que ofrece el Spa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- c) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- d) Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- e) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- f) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez

concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba.

- g) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones del Spa o que alteren su normal desarrollo.
- h) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente al Spa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello.
- i) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- j) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras del Spa que no estén debidamente aprobados por la Administración.
- k) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con el Spa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Spa.
- l) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice el Spa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- m) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes al Spa.
- n) Todo personal que maneje fondos del Spa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación del Spa previo visto bueno

otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.

- o) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos del Spa sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- p) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior del Spa.
- q) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes del Spa, bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- r) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- s) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.

## **CAPÍTULO X**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

#### **Art. 19.- Amonestaciones:**

- a) A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.
- b) Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:
  - Amonestaciones Verbales.

- Amonestaciones Escritas.
- Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador.
- Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

**Art. 20 Multas:**

La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Administrador, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Administrador no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes del Spa, sean directivos, funcionarios o trabajadores.
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico.
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia.
4. Realizar en las instalaciones del Spa propaganda con fines comerciales o políticos.
5. Ejercer actividades ajenas al Spa durante la jornada laboral.
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados.
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda al Spa.

8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que el Spa prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

**Art. 21.- Faltas Graves:**

Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta entre las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por el Spa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por el Spa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Alterar de cualquier forma los controles del Spa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos del Spa, etc.
- e) Encubrir la falta de un trabajador.
- f) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.

- g) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos del Spa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.

## **CAPÍTULO XI**

### **DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

#### **Art. 22.- Cesación de Funciones:**

Los trabajadores de Ancestral Lake Spa, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato.
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

## **CAPÍTULO XII**

### **OBLIGACIONES DEL SPA**



**Art. 23.- Obligaciones:**

Son obligaciones del Spa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo

**ANEXO N° 4:****PROFORMA DEL EQUIPO COTIZADA A LA EMPRESA “SAUNA Y VAPOR”****COTIZACIÓN**

SAUNA VAPOR MULTITRADE  
Teléfonos: 04-4546622  
09-94177786 / 09-91965503  
saunayvapor@hotmail.com  
www.saunayvapor.com

ENVIADO A:  
Vanessa Haro  
Cotacachi  
Teléfono: 0979537359  
vanessita\_1593@hotmail.com

Cotización N: 129

Fecha: 09 de febrero de 2017

Producto	Descripción	Cantidad	Precio	Total
IL0987	ILUMINACIÓN LED DE 70 X 12 X 5 PARA TECHO	1	73	73
VP789	GENERADOR DE VAPOR INDUSTRIAL DE 43 X 25 X 38	1	950	950
VP354	FILTRO	1	147	147
P989	BOMBA CON TURBINA DE LIMPIEZA DE 20 X 60 X 35	1	150	150
			Subtotal	1320
			<b>TOTAL</b>	<b>1320</b>

## CONDICIONES:

PAGO: 50% CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO, RESTANTE 50% CONTRA ENVIO DE GUÍAS DE TRANSPORTE

MÉTODO DE PAGO: TRANSFERENCIA BANCARIA

Entrega: 15 DÍAS HÁBILES

GARANTÍA: 2 AÑOS

PROFORMA DEL EQUIPO DE CÓMPUTO COTIZADA A LA EMPRESA  
SERVITEC

# S E R V I T E C

## VENTA DE TODO EQUIPO INFORMÁTICO

Cámaras de vigilancia – alarmas inalámbricas – biométricos –  
impresoras – computadoras, laptops y de escritorio. Repuestos  
para laptops: baterías, pantallas, teclados, etc.

Cel. 0989896803

ÍTE M	CARACTERÍSTICAS	RAM	CAPACIDA D	PANTALLA	EXTRA 1	EXTRA 2	PRECIO
1	INTEL DUAL CORE	2 GB	500 GB	17	mouse + teclado + parlantes	LECTOR DE MEMORIAS + DVD WRITER	360
2	INTEL CELERON G440 - ATX 750W	4 GB	500 GB	19,5	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS	463
3	INTEL I3 -CASE ATX	4 GB	500 GB	16	mouse + teclado + parlantes	LECTOR DE MEMORIAS	472
4	INTEL I5	4 GB	500 GB	16	mouse + teclado + parlantes	-	497
5	INTEL I5 - CASE ATX	4 GB	500 GB	16	mouse + teclado + parlantes	-	509
6	INTEL I3 - 4TAG	4 GB	1 TB	20	mouse + teclado + parlantes	-	520
7	INTEL I3 - ATX 750W	4 GB	500 GB	19,5	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS	540
8	INTEL I5 - ATX 750 W	4 GB	500 GB	19	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS	550
9	INTEL I5 6TAG - SOPORTA I7 - MAINBOARD DH-110	4 GB	1 TB	20	mouse + teclado + parlantes	LECTOR DE MEMORIAS	580
10	INTEL I7 - CASE ATC	4 GB	500 GB	16	mouse + teclado + parlantes	-	700
11	INTEL I5 - 4TAG	4 GB	1 TB	20	mouse + teclado + parlantes	-	645
12	INTEL I7 -ATX 750W	8 GB	1 TB	19,5	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS	750
13	INTEL I3 - 3,5GHZ GTX 1060 OC	8 GB	500 GB	20	mouse + teclado + parlantes	GAMER BAJA - EXTRA -TARJETA DE VIDEO GTX DE 4 GB	850
<b>COMBO</b>							
21	INTEL CORE 2 QUAD - ATX 750W	4 GB	500 GB	19	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS + MESA PC	430
22	INTEL I3 3,2 - ATX 750W	4 GB	500 GB	19	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS + MESA PC	470
23	INTEL I5 3,4 - ATX750W	4 GB	500 GB	19	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS + MESA PC	512
24	INTEL I7 - ATX750	8 GB	1 TB	19,5	mouse + teclado + parlantes	DVD WRITER - LECTOR DE TARJETAS + MESA PC	812

PROFORMA DEL EQUIPO PARA PISCINA COTIZADA A LA EMPRESA  
“POOLARIA”.



**PROFORMA-FACTURA F3298**

Dirigido a: Sra. Vanessa Haro

Dirección: Cotacachi-Imbabura

Teléfono: 0979537359

Email: vanessita\_1593@hotmail.com

Distinguida Señora.-

Correspondiendo a su amable solicitud, nos place ofertar el siguiente equipo:

Cant	Descripción	Valor unid	Valor total
1	Limpiafondo Dolphin Poolstyle tipo eléctrico autónomo del sistema de filtración (39 x 72 x 98)	378,40 USD	378,40 USD
	Subtotal		378,4
	IVA 12%		51,6
	Total		430

**CONDICIONES COMERCIALES**

Forma de pago: 50% de anticipo, 50% contra entrega.

Tiempo de entrega: 3 a 4 semanas.

Sitio de entrega: A su elección.

Cordialmente:

Mariel Estévez

Teléfono: 593 4 809 654/ 593 4 875 273 GUAYAQUIL ECUADOR [info@poolaria.com](mailto:info@poolaria.com)

**ANEXO N° 5:****FOTOS DEL TRABAJO DE CAMPO****Foto 1:** Aplicación de las Encuestas.**Foto 2:** Laguna de Cuicocha